

علم  
نفسك

تليجرام : هنا سور الأزيكية  
أكبر مكتبة رقمية

# مهارات الحزم الناجحة

في  
أسبوع

الأحد: إعداد الأساسيات

الاثنين: خلق سيناريوهات الفوز

الثلاثاء: التعامل مع "السلبية"

الأربعاء: ترك انطباع إيجابي

الخميس: إظهار الحزم بشكل علني

الجمعة: لغة الجسد

السبت: قوة الشخصية

خير جليس في الزمان كتاب

www.Makthab.Net

تعلم في أسبوع

ما يتعلمه الخبراء في عمر كامل

دينا ميتشيللي

خبيرة في التحول الشخصي

مكتبة جرير  
JARIR BOOKSTORE  
... not just a Bookstore ...  
... ليست مجرد مكتبة ...



مهارات الحزم  
الناجحة

### للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت [www.jarir.com](http://www.jarir.com)

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: [jbpublishations@jarirbookstore.com](mailto:jbpublishations@jarirbookstore.com)

### الطبعة الأولى ٢٠١٧

حقوق الترجمة العربية والنشر والتوزيع محفوظة لمكتبة جرير

ARABIC edition published by JARIR BOOKSTORE.  
Copyright © 2017. All rights reserved.

لا يجوز إعادة إنتاج أو تخزين هذا الكتاب أو أي جزء منه بأي نظام لتخزين المعلومات أو استرجاعها أو نقله بأية وسيلة إلكترونية أو آلية أو من خلال التصوير أو التسجيل أو بأية وسيلة أخرى .

إن المسح الضوئي أو التحميل أو التوزيع لهذا الكتاب من خلال الإنترنت أو أية وسيلة أخرى بدون موافقة صريحة من الناشر هو عمل غير قانوني. رجاء شراء النسخ الإلكترونية المعتمدة فقط لهذا العمل، وعدم المشاركة في قرصنة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف سواء بوسيلة إلكترونية أو بأية وسيلة أخرى أو التشجيع على ذلك. ونحن نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين.

رجاء عدم المشاركة في سرقة المواد المحمية بموجب حقوق النشر والتأليف أو التشجيع على ذلك. نقدر دعمك لحقوق المؤلفين والناشرين.

إن علم نفسك علامة تجارية مسجلة لدار نشر هاشيت المملكة المتحدة.

بذل الناشر كل ما في وسعه لضمان أن عناوين المواقع الإلكترونية الواردة في متن هذا الكتاب هي لمواقع صحيحة ونشطة وقت الطباعة. ولكن الناشر والمؤلف لا يتحملان أية مسؤولية فيما يتعلق بهذه المواقع، كما لا يمكنهما ضمان استمرارية عمل موقع بعينه ولا استمرارية وجود ومناسبة المحتوى المشار إليه.

قام الناشر ببذل أقصى جهده لتوضيح العلامات التجارية الواردة بالكتاب وتمييزها، ووجب التنبيه على أن وجود أية كلمة بهذا الكتاب سواء أتم تمييزها أم لا، فإن ذلك لا يؤثر على وضعها القانوني كعلامة تجارية.

وقد تم بذل كل جهد ممكن من قبل الناشر لتتبع حقوق الطبع والنشر، وأصحاب المواد الواردة في هذا الكتاب، ويجب أن يتم إخطار الناشر بأي خطأ أو سهو كتابي؛ وسوف نعمل على تصحيح الوضع في حالة إعادة طبع الكتاب مرة أخرى.

Copyright © 1994, 1998, 2002, 2012 Dena Michelli

The moral rights of the author have been asserted.

Assertiveness In A Week: Teach Yourself

First Published in English Language by Hodder Education

All rights reserved.

The Teach Yourself name is a registered trademark of Hachette UK.



# Successful Assertiveness

Dena Michelli

[www.inaweek.co.uk](http://www.inaweek.co.uk)





# مهارات الحزم الناجحة في أسبوع

دينا ميتشيللي



المكتبة نت  
خير جليس في الزمان كتاب  
www.Maktbah.Net

حظيت سلسلة "Teach Yourself" بثقة الملايين حول العالم لأكثر من ٦٠ عامًا. هذه السلسلة الجديدة من كتب الأعمال "في أسبوع" تهدف إلى مساعدة الناس على جميع المستويات في أنحاء العالم على تطوير حياتهم المهنية. معنا ستتعلم في أسبوع ما تعلمه الخبراء طوال مسيرة حياتهم.

دينا ميتشيللي مدربة تنفيذية، وأخصائية تطوير المهارات القيادية، تعمل في جميع أنواع البيئات الثقافية في كليات إدارة الأعمال والأطر المؤسسية. وهي مهتمة بصفة خاصة بكيفية تحرك الناس خلال المراحل الانتقالية، وقامت بإعداد بحث لتخطيط تلك العمليات من أجل رسالة الدكتوراه الخاصة بها.



# المحتويات

١	مقدمة
٢	الأحد
	إعداد الأساسيات
١٦	الاثنين
	خلق سيناريوهات الفوز
٣٤	الثلاثاء
	التعامل مع "السلبية"
٤٨	الأربعاء
	ترك انطباع إيجابي
٦٤	الخميس
	إظهار الحزم بشكل علني
٨٢	الجمعة
	لغة الجسد
٩٨	السبت
	قوة الشخصية
١٠٨	اجتياز الأوقات الصعبة
١١٢	الخاتمة
١١٣	الإجابات
١١٤	ملاحظات



# مقدمة

كثير الحديث عن أسلوب التواصل الحازم، ولم يكن كله مديحاً! فكثير من الناس يخلطون بينه وبين العدوانية والاحتياال على الآخرين ليستسلموا لك لتحصل منهم على ما تريده/انت، بغض النظر عما يريدونه هم. ومع ذلك فالتواصل الحازم يختلف تماماً عن الاستبداد؛ فإنه مجرد وسيلة لأن تقول ما تعنيه وتعني ما تقوله، وأن تسمح للآخرين بأن يفعلوا الشيء نفسه.

إن اتخاذك قرار اختيار السلوك/الحازم سيمثل بداية طريقة جديدة للحياة: طريقة للحياة تتخذ فيها قراراتك، وخياراتك دون الشعور بالذنب؛ إذ يكون فيها التحكم بيدك/انت، وليس بيد من حولك.

من خلال تنفيذ بعض خطوات بسيطة، واختبار التقنيات التي ستتعلمها في بيئة "آمنة"، سرعان ما ستكتسب الثقة في نقاط قوة الحزم التي ستكتشفها في نفسك. وستكون قادراً على نيل احترام الآخرين، وتحقيق أهدافك الشخصية والمهنية، وزيادة مقدار احترامك لذاتك.

خطوات الوصول إلى السلوك الحازم:

- فهم أنماط التواصل المختلفة وتأثير كل منها.
- معرفة نمط (أو أنماط) التواصل الخاصة بك.
- معرفة قيمتك الخاصة وقيمة الآخرين.
- التحلي بالوضوح بشأن أهدافك.
- الاستعداد للتعلم من نجاحاتك وإخفاقاتك.
- التحلي بالمرونة، وعدم المبالغة في توقعاتك.
- تعلم كيفية الإنصات.

دينا ميتشيللي



# إعداد الأساسيات





سنقوم اليوم بإعداد الأساسيات لتطوير السلوك الحازم، ونتعلم أساليب التواصل الاجتماعي المختلفة: السلبي، والسلبي/العدواني، والعدواني، والحازم. ويُعد ذلك بداية لرحلة طويلة لن نندم على القيام بها؛ لأنها ستضعك في مقعد القيادة الخاص بحياتك. وهذا هو محور الحديث - إنه أنت الذي تقود حياتك، لا الآخرون، ولا الظروف. قد ترتكب بعض الأخطاء من وقت لآخر، لكن كلما تقدمت مهارات الحزم لديك، تطوّر استيعابك ومواردك لتنتشل نفسك وتطهرها من هذه الأخطاء، وتبدأ من جديد!

لدينا الآن مهمتان رئيسيتان. المهمة الأولى تحديد أسلوبك الخاص في التواصل:

- سلبي
- سلبي / عدواني
- عدواني
- حازم



مهمتك الثانية هي معرفة قيمتك:

- اعرف قدرك.
- تقبل نفسك بالوضع الذي أنت عليه
- اتخذ القرار بالتغيير - إذا أردت ذلك
- أعط نفسك فرصة لتنجح - وتفضل



## أنماط التواصل

لكي نستطيع أن نفهم أنفسنا، ولماذا لا نتصرف بحزم، يجب علينا أولاً اكتشاف أنماطنا السلوكية الحالية. ونحن هنا لسنا بصدد الإسهاب في الحديث عن إخفاقاتنا، ولكننا فقط سنستخدمها للحصول على المعلومات، ولتكون حافزاً لنا على التغيير.

لاحظ نمطك السلوكي في حياتك الشخصية والمهنية؛ فستجد تلك السلوكيات التي تحدد طريقة استجابة الناس لك، وأن تلك السلوكيات هي التي تحدد نتيجة جميع ما تقوم به من تواصل.

وإن كان لديك صعوبة في التعرف على أنماطك السلوكية بنفسك، فاستعن بأصدقائك، لكن تذكر أنهم يقدمون لك معروفاً؛ فلا تحاول أن تضع نفسك في موقف دفاعي.

على سبيل المثال: هل أنت شديد العدوانية، أو عنيد، أو متصلب الرأي، أو غير متسامح، أو غير صبور؟ هل أنت ساخر، أو مراوغ، أو غير مكترث، أو متعجرف أو متعال؟ هل أنت مستسلم، أو كثير الاعتذار، أو مسووف، أو منكر لذاتك، أو متخاذل؟

ومن المثير للاهتمام أن معظم الأشخاص الذين يرغبون في تحسين سلوك الحزم لديهم يقعون في الفئة الأخيرة التي هي فئة "الضحية".

## ما رسالتك؟

يُعاملك الناس دائماً بالطريقة التي "تطلب" أن تُعامل بها؛ لذا فإن فهمك لما تريد أن "تطلب" هو نصف النجاح. ربما تعتقد أنك تستخدم لغة حازمة، لكن الطريقة التي تنقل بها رسالتك والسلوك الذي تتبناه يحبط أي نية للحزم، وكذلك يمكن أن يقيد نجاحك في القيام بذلك مرة أخرى. حاول أن تراقب نفسك في موقف ما وكأنك "تجلس على كتفك" ولاحظ، ماذا تفعل؟ وما هي ردود أفعال الناس حولك؟ هل تقوم بتوصيل رسالتك بشكل لا غموض فيه؟ بملاحظتك لنفسك بعناية وبأمانة، يمكنك أن تجعل التغييرات التي سوف تحققها تحدث فرقاً في حياتك.

حاول ألا تشعر باليأس في هذه المرحلة؛ فمن الآن فصاعداً سيصبح كل شيء

خطوة إيجابية.



تذكر أن كل ما يتطلبه الأمر للتغيير هو اتخاذ القرار.

تظهر بعض خصائص أنماط السلوك الأربعة السالف ذكرها - السلبي، السلبي/ العدواني، العدواني، الحازم في سلوك كل فرد طبقاً للظروف المحيطة بعملية التواصل. ومع ذلك، فإن نمطاً واحداً يسود أسلوب تواصل الفرد في معظم الأحيان. اقرأ المواصفات اللاحقة، واكتشف أي فئة تسود أسلوب تواصلك في معظم الأحيان.

### السلبي

عادةً ما يرتبط السلوك السلبي بالشخص "الخاسر": الشخص الذي تراه دائماً متراجعاً، أو مستسلماً ومنقاداً. ويشيع في هذا النمط الاعتذار والموافقة المترددة، والعبارات السلبية عن الذات. ينقل السلوك السلبي رسالة "أنت شخص جيد"، وأنا شخص غير جيد".

### السلبي/ العدواني

عادةً ما يرتبط السلوك السلبي/ العدواني بالشخص "المخرب": فيكون علنياً بلا شك، وكذلك يكون الحافز للعدوانية واضحاً. إن الخصائص المميزة لهذا النمط من التواصل هي التعليقات الساخرة، والتعليقات ذات المعاني المزدوجة، والإشارات غير اللفظية مثل النظر بسخرية. الرسالة الأساسية هي "أنا شخص، غير جيد وأنت شخص غير جيد".

### العدواني

لا يضع السلوك العدواني حقوق الآخرين في الحسبان، وعلى الرغم من أنه قد يُنظر إلى هذا الشخص على أنه مغامر أو أنه من "الفائزين" في الحياة، فإنه غالباً ما يثير خوف الآخرين وخشيتهم، وأسلوبه يشجع الآخرين على نفاقه بدلاً من مواجهة غضبه. والرسالة التي ينقلها هذا الشخص هي "أنا شخص جيد، وأنت شخص غير جيد".

## الحازم

إن التواصل الحازم لا يقلل أوي "حُطُّ" من قدر أي شخص آخر؛ فهو لا يتعدى على حقوق الإنسان، ولا يتجنب من القضايا المهمة بسبب قلة الثقة. وبدلاً من ذلك، فإنه يشجع التواصل المرضي؛ ومن ثم تتم تلبية احتياجات جميع الأشخاص على أكمل وجه. كما أن السمة التي تحدد السلوك الحازم هي استخدام عبارات ضمير المتحدث "أنا". وهذا يشير إلى أن الشخص المتحدث يتحمل المسؤولية عن الرسالة التي ينقلها؛ فعلى سبيل المثال: "أنا لست سعيداً بهذا القرار وأود مناقشته لاحقاً". وهذا النوع من التواصل يركز على احترام الشخص لنفسه وللآخرين. وهو مدعم بفكرة "أنا شخص جيد، وأنت شخص جيد"، ولا يوجد خاسر.

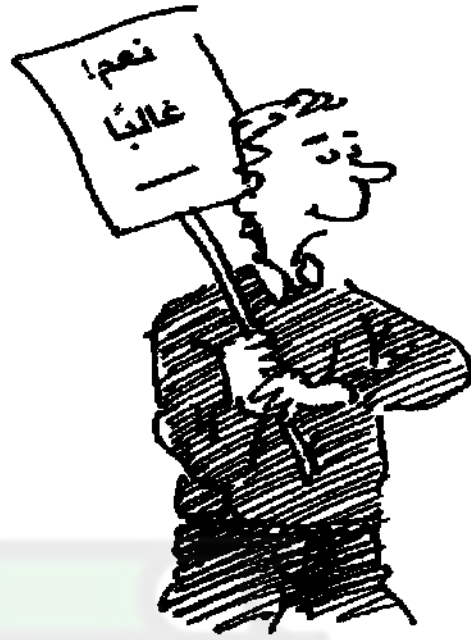
ولكن كن حذراً؛ فاتخاذك السلوك الحازم لا يعني بالضرورة أن تحقق ما تريد في كل مرة، ولكن يعني أن تجد فرص الوصول إلى أفضل الحلول، مع حفظ احترام الذات لدى الجميع، وتعزيزه بشكل كبير.

## ما أسلوبك في التواصل؟

إذا لم تكن متأكداً من النمط السائد لأسلوبك في التواصل، فأكمل الاستبيان البسيط التالي. لا تقلق إذا وقعت إجاباتك في جميع الأنماط السابق ذكرها، لكن حدد الاتجاه الأقوى. الإجابات المختلفة سوف تساعدك في التركيز على مناطق معينة في أسلوبك للتواصل، وربما ترغب في تغييرها.

بشكل عام، إذا وقعت معظم إجاباتك في فئة "أحياناً" فأنت تميل لأن يكون نمطك السائد عدوانياً، أو سلبياً / عدوانياً. وإذا وقعت إجاباتك في فئة "أبداً" فأنت بالتأكيد سلبي. أما إذا وقعت إجاباتك في فئة "غالباً"، فأنت في طريقك لتكون حازماً.





## استبيان أسلوب التواصل

أحياناً غالباً أبداً

- |                          |                          |                          |   |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ١. أشعر بأنني أمثل نفسي بشكل جيد في جميع مواقف التواصل، وأنتي الأخرى احتراماً من الآخرين. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٢. تعدّ أفكارى قيمة، وغالباً ما يؤخذ بها.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٣. أستطيع قول "لا" بدون الشعور بالذنب.  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٤. أستطيع تقديم الشكاوى دون أن أفقد أعصابي.   |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٥. أستطيع توجيه ملاحظات إلى الآخرين دون أن أسبب لهم إساءة.                                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٦. أستطيع التواصل بكفاءة في أي مجموعة، مما يسمح لكل عضو بأن يكون رأيه مسموعاً.            |

- |                          |                          |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٧. أستطيع طلب المساعدة.                                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٨. أستطيع تلبية احتياجاتي واحتياجات الآخرين.           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ٩. أستطيع السيطرة على أعصابي.                          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ١٠. يعتقد الناس أنني أحمق التحدث عن الأفكار والمشكلات. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ١١. أنا متحرر من الضغوط النفسية المعوقة للعمل.         |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ١٢. أنا راضٍ عما أنا عليه.                             |

## اعرف قيمتك

لكل واحد منا حقوق إنسانية أساسية:

- الحق في الاختيار
- الحق في "التعبير عن شخصيته".
- الحق في الاحترام
- الحق في الوقوع في الأخطاء
- الحق في قول "لا"
- الحق في طلب ما يريد
- الحق في طلب ما يحتاج إليه

## تضهم خوفك

يمنعنا خوفنا غالباً من تطوير سلوك الحزم؛ فماذا عنك أنت؟ على سبيل المثال، ربما يتمثل الخوف في عبارات: "إنني سأفقد أصدقائي"، "سوف أجعل نفسي أضحوكة"، "لن يعجب بي أحد بعد الآن"، "سأصبح مزعجاً" أو "....."

(أملًا الفراغات بما ينطبق عليك).

غالبًا ما تكون مخاوفنا أكبر بكثير من الواقع. تَحَدُّ مخاوفك، تجدها غالبًا تتقلص.

## تقبل نفسك بالوضع الذي أنت عليه

أسهل ما نقوم به هو تقليلنا من قدر أنفسنا؛ لذلك فنحن أصعب النقاد على أنفسنا، فإذا أمعنت النظر ستجد أننا غالبًا ما نقع في أحد البنود الآتية:

- ماذا يُفترض لنا أن نكون
- أين يفترض لنا أن نكون
- نفعل ما يفترض لنا أن نفعله

تحرر من كل إخفاقاتك وشعورك بالذنب، واغفر لنفسك؛ فكل شيء فعلته وكل خبرة اكتسبتها جعلتك تكتشف هدفك، وهو التغيير؛ فكل الخيارات متاحة أمامك.

## اتخذ القرار بالتغيير.. إذا أردت ذلك

باتخاذك قرار تغيير نمط سلوكك، قد يساعدك ذلك على التخطيط للمستقبل، وأن تشعر كأنك تتحكم في أسلوب تواصلك. قارن ذلك بما أنت عليه الآن.



قوة "التخيل" أو "التصور" في غاية الأهمية؛ فهي أداة مفيدة جدًا لتحقيق أهدافك مهما كانت هذه الأهداف.

عندما تمارس "الاستدعاء الذهني" أو "التصوير العقلي" للهدف المنشود،



فإنك تضع صوراً في عقلك الباطن، وفي النهاية تحدد سلوكك. إن عقلك الباطن في واقع الأمر يعمل على الصور فقط؛ فهو لا يستوعب المقاييس والظروف الزمنية. تخيل نفسك كما تحب أن تكون وسوف يعمل عقلك الباطن بلا كلل لجعل ذلك حقيقة واقعة. وهو لا يخفق أبداً. استمر في تعزيز تلك الصورة مراراً وتكراراً باستخدام العبارات التعزيزية الإيجابية، (لمعرفة المزيد عن ذلك انظر فصل "الاثنين") وسرعان ما سيتم طمس الأنماط القديمة واستبدال الأنماط الحديثة التي اخترتها بها.

العادات القديمة تموت بصعوبة، لكنها تموت، بالإصرار والاستمرار.

.....  
إن استمرارك في التصرف كما كنت تتصرف دائماً سيجعل الناس  
يوصلون معاملتك بالطريقة نفسها التي اعتادوا على معاملتك بها.  
.....

## أعط نفسك فرصة لتنجح - وتفضل

أنت الآن بصدد القيام برحلة للتحويل.

سيحالفك النجاح أحياناً من منظور الخاص، وستفشل في بعض الأحيان. حاول النظر إلى هذه الحالات بموضوعية؛ فإنها مجرد خبرات للتعلم. لن تكون المحاولة بالأمر السهل دائماً ولكنها ستكون مفيدة.

يجب عليك الآن تحديد نمط التواصل السائد الخاص بك، وأن تقرر ما إذا كنت سعيداً بهذا النمط أم لا.

إذا لم تكن سعيداً بنمط تواصلك الذي حددته، فربما تكون لديك الرغبة في التغيير، وهذا أمر جيد بالقدر الكافي؛ لأن ذلك سيقود وعيك، ويسمح لك باختبار ردود أفعالك في المواقف المختلفة. فمثلاً ربما تأتي أوقات تريد أن تكون فيها خاضعاً، وربما تشعر في بعض الأوقات بالحاجة إلى أن تكون مسيطراً. أن تكون حازماً في موقف ما هو أن تختار أفضل طريقة للتواصل في هذا الموقف،

كما أن حريتك في تغيير أسلوبك في التواصل عند الرغبة في ذلك هي جزء من ذلك الحزم.

إذا قررت أن تُحدِثَ تغييرات على الطريقة التي تتواصل بها، والطريقة التي ينظر بها زملاؤك إليك، فاستمر في قراءة هذا الكتاب بحماس؛ فلديك الكثير لتكتشفه في الفصول القادمة.



www.Maktabah.Net



# ملخص

باختصار، أنماط التواصل المختلفة تنقسم عمومًا إلى الفئات التالية:

- سلبي
- حازم
- سلبي / عدواني
- عدواني

قد يبدو هذا التصنيف مجحفًا، لكنه يحمل رسالة ضمنية بالتحفيز للشخص الذي يستخدم تلك الأساليب في التواصل. وترتبط الأساليب بشكل عام بالصفات التالية:

- الضحية
- المنجز
- المناور
- الديكتاتور

فكر في صدى المصطلحات السابقة بالنسبة لك. إذا كان لديك رد فعل قوي تجاه أحدها أو بعضها، فمن الضروري أن تكتشف سبب ذلك. هل هناك شيء تشعر بالغضاضة تجاهه لأنه إلى حد ما قريب من الحقيقة؟ حاول أن تجعل الطريقة التي تحلل بها نمطك في التواصل طريقة موضوعية، وحاول ألا تظلم نفسك أو تنتقدها.



## أسئلة مراجعة (الإجابات في نهاية الكتاب)

فكر في الأسئلة التالية واستخدمها في بناء وعيك الذاتي وتحد نفسك.

١. أسلوب السائد في التواصل هو ...

(أ) عدواني

(ب) سلبي / عدواني

(ج) سلبي

(د) حازم

٢. أستطيع أن أكون حازماً ...

(أ) عند الرغبة

(ب) أحياناً

(ج) من حين إلى آخر

(د) أبداً

٣. يمكنني الانتقال بمرونة بين أنماط التواصل المختلفة ...

(أ) عندما أجد الوقت المناسب

(ب) بالإعداد وبذل الجهد

(ج) عندما أريد أن أحصل على شيء شخصي

(د) لا أستطيع تغيير أسلوب تواصلتي على الإطلاق

٤. أنا أعتقد أن أسلوب التواصل الحازم ...

(أ) سائد ويجب اتباعه

(ب) مناوئ

(ج) فعال

(د) للضعفاء!

٥. أعتقد أن من مزايا الحزم أنه ...

(أ) يمكنك دائماً من الحصول على ما تريد

(ب) يمكنك أن تنشئ علاقات بناءة جديدة

(ج) يمكنك من جعل الآخرين يشعرون

بالخسارة

(د) لا توجد مزايا

٦. عندما أريد أن أقدم شكوى لخدمة العملاء،

فإنني ...

(أ) أعذر بكثرة لأنني مصدر إزعاج

(ب) أغضب حتى يظلب على شكواي

الانفعال والجرأة

(ج) أهين الوضع للمناقشة والاهتمام بحل

الشكاوى

(د) أترك المنتج الذي أشكو منه

٧. عندما يطلب مني شخص المشورة، فإنني ...

(أ) أعطي النصيحة بدون مقابل وأدله

على ما يقوم به

(ب) ينتهي بي الأمر بأن أتبنى موقفه

(ج) أشجعه على التفكير بالطريقة التي

ستؤدي إلى حل

(د) أتجنب التورط في المقام الأول

٨. هناك بعض المواقف التي لا يجب فيها قطعاً

اللجوء إلى الأسلوب الحازم ...

(أ) العبارة السابقة صحيحة

(ب) الأسلوب الحازم يجب تطبيقه دائماً



٩. اعتقد أن شخصيتي هي التي تقود أسلوب تواصلتي و...
- (أ) أنني غير قادر على تغيير أسلوب التواصل المناسب لشخصيتي ☐
- (ب) أنني "انطوائي" ولا يمكنني أبدًا أن أكون حازمًا ☐
- (ج) يمكنني تعلم طرق تواصل مختلفة بغض النظر عن شخصيتي ☐
- (د) يجب علي أن أغير شخصيتي قبل أن أغير طريقة تواصلتي ☐
١٠. إذا كان بإمكانني التطور لأكون أكثر حزمًا، فيمكنني الاستفادة من ...
- (أ) جعل الناس يقومون بما أملكه عليهم ☐
- (ب) تحمل مسئولية حياتي الخاصة ☐
- (ج) التأكد من أنني كنت في موقف يسمح لي أن أكون حازمًا ☐
- (د) لن تكون هناك أي فائدة لي ☐



خلق  
سيناريوهات  
الفوز

مكتبة





إن ابتداء سيناريوهات الفوز بمثابة حجر الأساس لتكون حازماً وتكون مسئولاً عن حياتك الخاصة. لكن هذا لا يعني أن تفعل الأشياء كما تريد دائماً، لكنه بالضرورة يعني أنك ستكون راضياً بأنك تُعبر عن نفسك بحزم ويمكنك الحياة بسعادة (أو بقبول) بما تحصل عليه من نتائج.

يهدف جدول أعمال اليوم إلى جعلك أقرب قليلاً من التحكم في حياتك الخاصة - أن تجعل نفسك حازماً بالطريقة التي اخترتها. ولتحقيق ذلك، سندرس الآتي:

- لغة "الفوز"
- التأكيدات الإيجابية
- التصور الخلاق
- بناء احترام الذات.



أولئك البارعون في التحول إلى السلوك الحازم لديهم القدرة على مراقبة أفعالهم، ويتحدثون مع أنفسهم خلال تعلمهم ويختبرون تأثير سلوكياتهم الجديدة. فسرقة الذات هي مفتاح السيطرة على حياتنا.

كما أن الملاحظة: وطرح الأسئلة وطلب التغذية الراجعة من الآخرين وأرائهم أمور مهمة إذا أردنا النجاح.

## لغة "الفوز"

إن لغة "الفوز" هي لغة السلوك الحازم. إنها أكثر من مجرد كلمات تتحدث بها مع من تتواصل معهم وتخبرهم بها أنك المتحكم في الأمور.  
فالأشخاص الذين يدركون فيك تلك الصفة بالرغم من ذلك سيكون من الصعب عليهم أن يدركوا ما تقوم به بالضبط لتترك فيهم هذا الانطباع. في الواقع، إنه مزيج بارع من لغة الجسد، والتوجه الذهني واللغة المنطوقة.

ليس المهم ما تقول، بل الطريقة التي تقوله بها.

صفات "الفوز" للمتواصل الحازم هي:

- استخدام عبارات الضمير "أنا"
- اللغة المباشرة الواضحة
- القدرة على إظهار الاستيعاب والتعاطف مع المتحدث ("مهارات الاستماع الفعال")
- القدرة على إقامة علاقات بناءة والحفاظ على تلك العلاقات
- اتخاذ الوضع الجسدي والصوتي، بالإضافة إلى التواصل البصري بصورة جيدة.
- الثقة بما يقوله، دون ترديد تعليقات التواضع أو إسراف في الاعتذار

## اللغة المباشرة - الواضحة

اللغة يمكن أن تكون أداة غير كافية وغير ملائمة للتواصل، على الرغم من أنها قد تكون سهلة وإذا ما تم دعمها برسائل من خلال قنوات التواصل المادية المختلفة (لغة الجسد)، فإنها من الممكن أن تكون فعالة ومؤثرة تمامًا. فيما يلي بعض القواعد البسيطة لمساعدتك على ممارسة لغة الحزم "الفائزة":



- هيبى المشهد بأن تصف - باختصار شديد - ما تريد الإشارة إليه : "في الاجتماع الذي عقدته الجمعة السابقة، فإنني ..."
- البساطة والوضوح والإيجاز هي مفاتيح التواصل الجازم، لا تثرثر حتى لا تفقد اهتمام المستمعين. قدم وجهة نظرك بسرعة.
- تحمل مسؤولية ما تقوله. يمكنك فعل ذلك باستخدام ضمير المتحدث. وفيما يلي مثالان، أحدهما سلبي، والآخر إيجابي: "أنا غير سعيد بالطريقة التي يتقدم بها هذا المشروع"، "أنا سعيد بنتائج هذا الاجتماع".
- استخدم التكرار إذا شعرت أن رسالتك لم تصل، وأعد صياغة عبارتك في المرة الثانية.
- استخدم الصمت بالشكل المناسب؛ فيمكن للصمت أن يعبر أفضل من الكلمات ولا تخف من استخدامه. حاول أن تطبقه.

## مهارات الاستماع الفعال

يقع الاستماع الفعال في مرتبة متقدمة من مهارات التواصل؛ فهو يمكنك من التعاطف الفعال مع مستمعيك وبناء علاقات ناجحة ببساطة، الاستماع الفعال هو الاستماع بفضول، أو أن تستمع وكأنك لم تسمع الشخص الآخر متحدثاً من قبل. عندما تفعل ذلك، فإنك ستتمكن من تقييم الطريقة التي تتواصل بها بدقة أكبر؛ لأنك أعطيت اهتماماً لما يقوله الآخرون بدون أن تصدر أحكاماً، أو افتراضات سابقة لأوانها أو القفز لإصدار نتائج مسبقة.

يفعل المستمعون الجيدون العديد من الأشياء؛ فهم ...

- يعيدون صياغة الكلمات - فيختصرون بإيجاز ما تم قوله تواتراً.
- يطرحون أسئلة ذات إجابات "مفتوحة" للحصول على معلومات جيدة - "كيف؟" و "ماذا؟" ("لماذا؟" يمكن أن تبدو سلبية أو استقصائية).
- يظهرون الاهتمام - فيحافظون على حسن التواصل البصري ويعجلون بالمزيد من التواصل عن طريق الإيماء من وقت لآخر، واستخدام ألفاظ تشجيعية مثل "نعم"، "حسناً" و "فهمت".
- يعطون تغذية راجعة تعكس ما يعتقدون أنه يقال.

## بناء الألفة والحفاظ على العلاقات

يحتاج الجميع إلى الشعور بأنهم موضع إعجاب وتقدير. وهناك آخرون يحبون على الأرجح أن تكون كريماً في تعاملك معهم، وذلك إن استطعت أن تقوم بتطوير علاقات صحية. بل هو استثمار جيد إذا فعلت ذلك بصدق وسخاء. أما إذا فعلت ذلك بأسلوب مكرر، فمن المؤكد أن الآخرين سيكتشفون محفزك الحقيقي. إن تطوير علاقة بناءة قائمة على الألفة يعتمد على إبداء اهتمام بالطرف الآخر، واستيعاب وتذكر ما يقول وتذكر التعبير عن الشكر فيما يخص الأحداث أو الإنجازات المهمة.

كما تلعب لغة الجسد دوراً في بناء الألفة (ستعرف المزيد من ذلك يوم الجمعة).

قد يفيد أحياناً أن تكتب أنشطة الآخرين بالإضافة إلى أنشطتك إذا كنت كثير النسيان. ومع ذلك، ستكتشف سريعاً أنك إن استطعت الارتقاء بمهارات الاستماع الفعال، فسيساعدك ذلك أن تبدأ في تذكر الأشياء بصورة يمكنك الاعتماد عليها؛ وذلك لأنك سوف تركز فيما يقوله الشخص الآخر وتسمع حديثك الذاتي لنفسك يلخص النقاط الرئيسية.



.....  
سماعك لنفسك تقول شيئاً ما يساعدك حقاً على التذكر. وتحديثك إلى  
نفسك ليس علامة على الجنون، بل هو شيء قيم يساعدك على التذكر.  
.....

## وضعية الجسد السليمة، والصوت والتواصل البصري الجيد

من المثير للازعاج بعض الشيء أن نلاحظ أن حوالي ٧٪ فقط مما نقوله (الكلمات التي نلفظ بها) يسهم في نقل الرسالة التي نرغب في إيصالها. بينما أكثر من ذلك بكثير – ٣٨٪ – من الرسالة يحمله صوتك بما يحتويه من نغمة ونبرة وسرعة وجودة.



والباقي، نحو ٥٥٪، تنقله لغة الجسد - ومعظمه من العينيين. وهذا هو السبب في أن التواصل من خلال الهاتف أو البريد الإلكتروني يمكن أن يكون مضللاً؛ فالرسائل من خلال هذه الوسائط من الممكن أن تقضي على معنى الرسالة. وكذلك قد يتشوه معنى الرسالة إذا ما تم إلغاء قناة التواصل البصري؛ فبدون الإشارات البصرية يصعب أحياناً تفسير الرسائل بصورة دقيقة وقد يحدث سوء فهم؛ فعلى سبيل المثال: إذا قرأت رسالة فكاهية بدون إشارات بصرية واضحة مصاحبة للرسالة، فقد تظن أن الرسالة عدوانية أو تهكمية؛ لذلك من المهم أن تتذكر ذلك وتحبط أي سوء فهم محتمل للملاحظات والتعليقات المرححة.

وضعية الجسد الجيدة والمشي باستقامة يحسنان من مظهرك وينقلان شعورك بالثقة أما التراخي والترنح فيعطيان معنى معاكساً تماماً، حاول أن تمشي في اتجاه نفسك أمام المرأة، أو المح نفسك في نافذة متجر، ولاحظ الفرق عندما تحاول تحسين طريقة تحركك.

لغة الجسد الحازمة سوف يتم تغطيتها بصورة كاملة في فصل "الجمعة"، لكن هناك بعض القواعد البسيطة يجب وضعها في الاعتبار في الوقت الحالي، وهي:

- الوقوف أو الجلوس باعتزاز - شغل الجسم لحيز أقل ينقل رسالة بعدم الثقة في النفس والضعف
- الإيماءات المناسبة - تمكّنك الإيماءات المناسبة من توصيل رسالتك إذا تم استخدامها بشكل معقول. حاول ألا تباليغ؛ فالإسراف في استخدام الكثير من الإشارات الجسدية قد يسبب التشبث
- لا تكثر التملل - فهذا سيجعلك تبدو عصيباً، وبلا شك فإنك تكون عصيباً بالفعل إذا كنت كثير التملل!

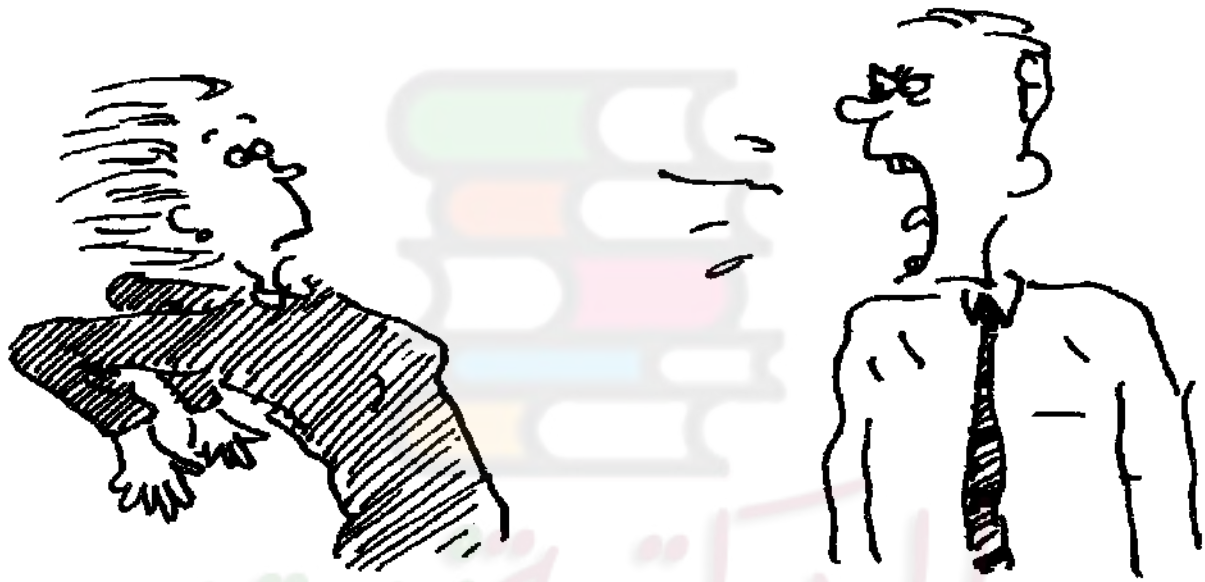
إن طريقة استخدام صوتك وجودته ستؤثران في تصور الشخص الآخر لما تقوله.

فالصوت ذو النبرة العالية، والصوت الذي يحمل نغمة الشكوى على سبيل المثال، ينقلان رسالة "الضحية": "أنا حقاً ضعيف ومثير للشفقة، وأنا أرجو رحمتك"، وهذا النمط من الصوت أيضاً قد يبدو مُدُللاً ومُشاكساً.



على النقيض من ذلك، الصوت العميق العالي ينقل كلمات مثل نيران البندقية الآلية ويبدو عدوانياً بشكل لا يصدق.

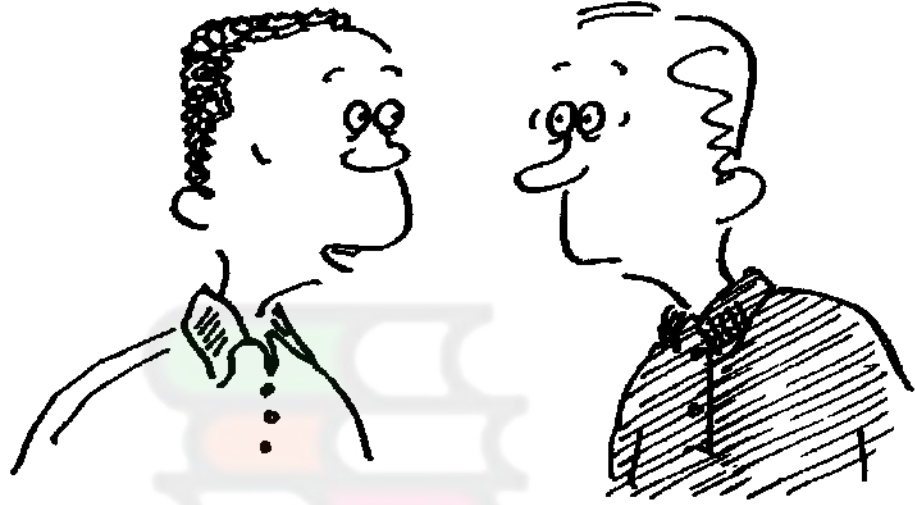
لاحظ طريقة نطقك الخاصة. هل ترغب في تغييرها؟ إن النمط الأمثل – إذا كان فعلاً هناك نمط مثالي – هو استخدام الوتيرة الهادئة والنبيرة المتوسطة وطبقة الصوت المناسبة وتوضيح الكلمات المستخدمة. على الرغم من ذلك، فإنها ليست مناسبة في جميع الأوقات لكنها بطبيعة الحال تنفع في معظم الحالات.



للتواصل بحزم يجب الحفاظ على التواصل البصري بصورة جيدة؛ فاحرص على استمرار التواصل البصري بينما تستمع إلى الشخص الآخر. وذلك ليس بالأمر السهل. في الواقع قد يكون الحفاظ على استمرار التواصل البصري في أثناء التحدث أمراً مربكاً؛ لذلك حاول أن تحدث توازناً مريحاً بين النظر إلى أعين الآخرين وتحويل النظر عن أعينهم.

ستساعدك عيناك في التعبير عن رسالتك، وبلا شك ستظل عيناك تتحركان معظم الوقت. ومهما كان خيارك في طريقة استخدامهما في التواصل مع المتحدث، ارجع مرة أخرى وانظر إلى عيني الشخص الآخر في أثناء حديثك إليه لتلتقط كيف يشعر بما تقوله له.

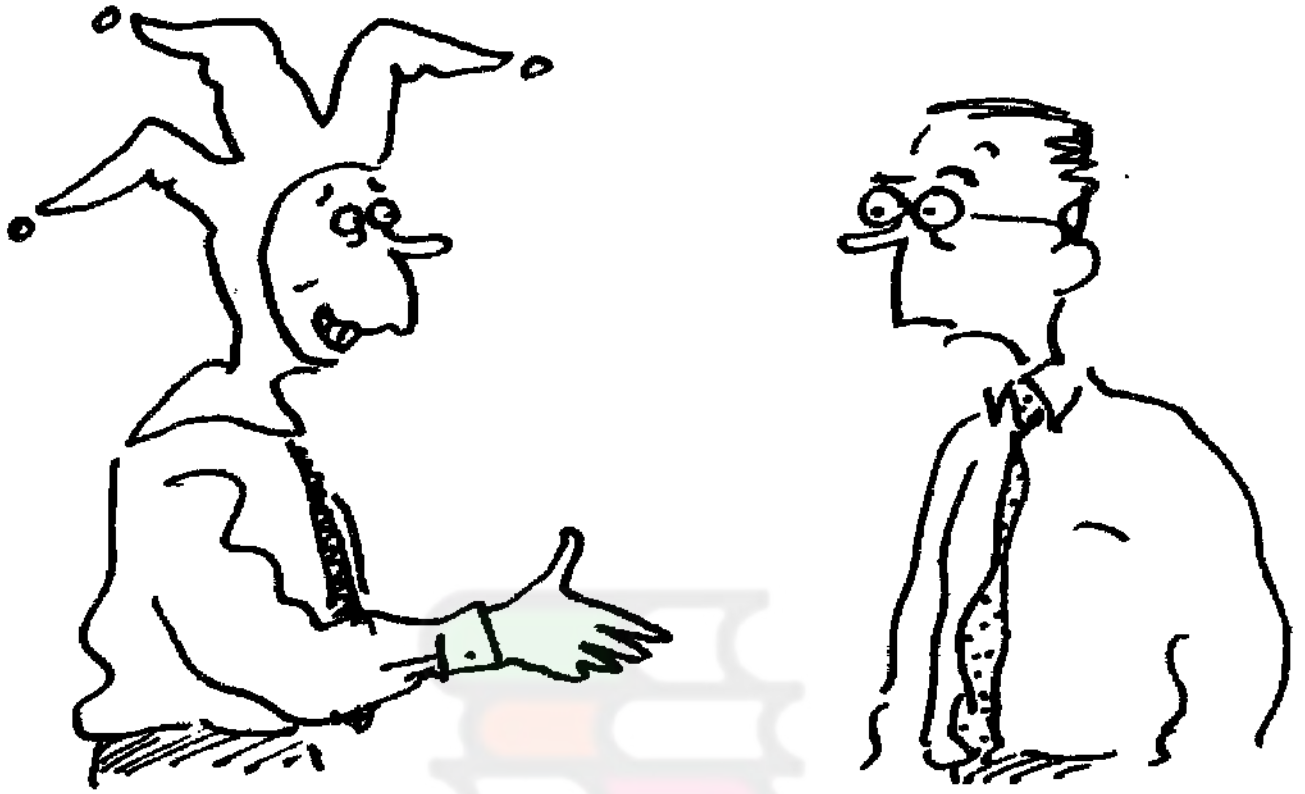
من الجدير بالذكر أنه لو كانت لغة الجسد الخاصة بك غير متفقة مع كلماتك، فإن أي نوايا خفية ستتكشف في الحال حتى لو لم يعرف بدقة ما هي هذه النوايا. على الأقل سينكشف أن لديك تلك النوايا!



### الثقة بما تقوله

الثقة أمر جيد إذا كانت لديك. لكن للأسف معظم الأشخاص غير الحازمين لديهم نقص في الثقة. ومع ذلك هناك بعض النصائح المفيدة التي يمكن أن تتعلمها وتمزجها مع خبراتك بسهولة.

- قل ما تعني واعني ما تقول - كن موجزاً مباشراً.
- لا تعتذر أبداً - إلا إذا كنت تعني ذلك بصدق، ولا تكرر الاعتذار (لاحظ أن رجال الأعمال والسياسيين لا يكادون يعتذرون أبداً؛ فهل نعتقد أنهم لا يرتكبون أخطاء أبداً؟).
- لا تتظاهر بالغباء لتقلل من شعورك بالغباء - فنحن نفعل ذلك غالباً لنظهر النقيض. وأحد أخطار هذه الاستراتيجية أنه سيتم الاعتقاد أنك غبي فعلاً!



## العبارات التعزيزية الإيجابية

يمكن للعبارات التعزيزية الإيجابية أن تكون مفيدة بشكل كبير، إذا ما تم استخدامها بالطريقة الصحيحة. وهي مصممة لإعادة تدريب المخ على التفكير في أنفسنا بشكل مختلف.

فإذا كان رأينا الشخصي في أنفسنا ضعيفاً (غالباً ما يكون نتيجة لسلسلة تجارب من مرحلة الطفولة)، فبمجرد شعورنا بفقدان الثقة سوف نستدعي هذه التجارب والمشاعر المتولدة منها. وللتغلب على تلك النزعة فإن ذلك يحتاج إلى جهود متكررة لاستبدال شيء آخر أكثر إيجابية بها. بالنسبة لبعض الناس، يمكن أن تكون العبارات التعزيزية الإيجابية مفيدة جداً في هذه العملية.

والعبارات التعزيزية الإيجابية هي تكرار مستمر لاعتقاد نرغب في ترسيخه في عقولنا ليحل محل الاعتقادات الأقل صحة التي نشأت معنا منذ الصغر. ويجب أن تكون العبارات التعزيزية الإيجابية مستمرة ومتكررة، فإذا فكرت كم مر عليك من الزمن بمعتقداتك السلبية، ففكر كم مرة تحتاج إلى تكرار اعتقاد إيجابي ترغب فيه لتتغلب على الاعتقاد السلبي الذي توغل في عقلك.



## طريقة إعادة برمجة عقلك

في كل مرة يكون لدينا أفكار، تتولد مجموعة نبضات كهربية خلال طريق معين في العقل. ويتكرر الأفكار نفسها من خلال العقل مرات عديدة، يتم حفر مسار مادي في العقل، ويتم تعميق هذا المسار في كل مرة يتم التفكير في تلك الأفكار. أما إذا كانت الأفكار سلبية، أو محبطة، فسوف تنعكس على ما تعتقده عن نفسك وتظهر واضحة للآخرين؛ ولذلك فلا بد أولاً أن يتم إنشاء المسار الجديد، ومن ثم يكون من السهل للأفكار أن تتبع هذا المسار الأقل مقاومة وتعمقه، وكل ذلك يمكن تحقيقه من خلال العبارات التعزيزية الإيجابية.

كرر عباراتك التعزيزية الإيجابية كل يوم، وفي نهاية المطاف ستجد أنك قمت ببرمجة عقلك وتثبيت اعتقادات أكثر صحة.

هناك العديد من القواعد لتصميم التأكيدات الإيجابية.

- يجب أن تكون في صيغة الحاضر "أنا أقوم ب....."
- يجب ألا تكون مشروطة - "عندما.... سوف...."
- يجب ألا تكون محبطة - رسالة خفية: "على من أضحك بقيامي بكل تلك الأشياء؟!"
- يجب أن تكون عنك/أنت لا عن أحد آخر.
- لا بد أن تكون بصوت مرتفع - دون أن يسمعك أحد إذا كنت ترغب في ذلك، لكن من المهم أن تسمع نفسك تقول ذلك.

أمثلة على العبارات التعزيزية الجيدة:

- "يمكنني التعامل مع ذلك."
- "أنا كفء في عملي."
- "أنا عضو قيم وفعال في الفريق."

## التصور الخلاق

إن التصور الخلاق أسلوب قوي للغاية لـ "رؤية" أهدافك البعيدة "وتثبيتها" في مخيلة عقلك، وللتخطيط والتمرين على تنفيذ المهام التي ستؤدي إلى تحقيق أهدافك. كما ذكرنا سابقًا، يعمل العقل الباطن على الصور، وعندما تكون الصورة واضحة، فإنه يعمل بدون كلل لتحويل هذه الصور إلى حقيقة.

ما نحتاج إليه لتحقيق التصور الخلاق والفعال هو نقطة البداية ونقطة النهاية. وهذا يعني أن تدرك تمامًا موقفك الحالي وتلاحظ المسافة بينك وبين نقطة الوصول إلى هدفك.

ولا يعد ذلك ممارسة سلبية، بل هو تقييم غير انفعالي وغير ظالم يمكنك من اتخاذ إجراء واقعي وإيجابي وقياس ما تحرزه من تقدم..

### صُورُ هدفك

بمجرد أن تعزل وتستوعب موقفك الحالي، فلا بد بعد ذلك أن تعمل على تكوين صورة واضحة لهدفك و"ترى" أو "تشعر" أو "تحس" بالهدف. تخيل الهدف من وجهة نظر أخرى كأنك تشاهد فيلمًا عن نفسك، وحلله بكل طريقة ممكنة حتى ترى صورة واضحة له. لا تشوه هذه الصورة. وحافظ عليها جيدًا في عقلك، وارجع إليها بانتظام حتى تقويها، مرارًا وتكرارًا.

خصص بعض الوقت لهذا التصور حتى تقويه تدريجيًا. ولا تحاول أن تتعجل في تحقيق أهدافك. فإن عقلك الباطن سيقوم بتكوين رابط بين وضعك الحالي والوضع الذي ترغب في تحقيقه، ومن ثم سيبدأ العمل على تحويل الصورة الأولى إلى الصورة الثانية.

يعد هذا الأسلوب في تحقيق ما ترغب فيه أسلوبًا ناجحًا إذا ما طبقته بجد. في الواقع، ستكون لديك بعض الخبرة عندما تقوم بتطبيق ذلك على نحو غريزي؛ وعندما ترغب في شيء بصورة ملحة وواضحة للغاية، تكون قد تمكنت من تحقيق ذلك الشيء بالفعل.

حاول تحقيق ذلك مع الرغبات الكبيرة والصغيرة، لكن تأكد أنها رغباتك أنت وليس رغبات شخص آخر. فإنك لن تكون قادرًا على استخدام هذه التقنيات لجعل الآخرين يفعلون ما تريده.

## سبع خطوات للحصول على التصور الخلاق

خلاصة القول، هذه هي الخطوات الأساسية لكي يكون التصور الفعال مؤثرًا - الأسلوب الذي يعتمد عليه الأشخاص الذين يتصفون بالحزم دون التفكير فيه:

- ١ لاحظ وضعك الحالي والمسافة التي تفصلك عن هدفك.
- ٢ ضع صورة واضحة لهدفك.
- ٣ اجعل هذه الصورة أمامك دائمًا وحاول أن تتنفسها، وتشعر بها، وتشم رائحتها، انظر إليها من جميع الزوايا.
- ٤ خطط لتنفيذ خطواتك الأولى والثانية فقط.
- ٥ افعل شيئًا آخر، واترك عقلك الباطن يعمل على المرحلة المقبلة دون أن يزعجك. لا تعكر ولا تقيد صورك الخاصة؛ فالخطوات المقبلة ستأتي إليك في الوقت المناسب.
- ٦ ارجع إلى تعزيز صورة هدفك ومراقبة وضعك الحالي بشكل منتظم، ولكن ليس أكثر من اللازم؛ فالأمر يحتاج إلى وقت للعمل دون إزعاج.
- ٧ وأخيرًا، كن على ثقة أن الأمر سينجح.

إن التخطيط والتمرين على المهام التي يجب أن تؤديها لكي تصل إلى هدفك يمكن اعتبارهما نموذجًا "مصغرًا" للتصور الخلاق؛ إذ يمكن معالجة كل خطوة بالطريقة المذكورة أعلاه من أجل الوصول إلى الهدف الرئيسي. لا تخطط أبدًا لأكثر من خطوتين إلى الأمام، ولكن اتبع المسار الذي يقودك إليه عقلك الباطن وإن كان مختلفًا عما تتوقع أن يقودك إليه. اتبع ذلك على الرغم من أن توقعاتك ربما تكون أكثر إبداعًا وفاعلية مما يقودك إليه عقلك الباطن.

إذا لم يكن لديك أي فكرة واضحة عن تلك المهام فلا تقلق؛ فسوف تقفز إلى عقلك عندما تحين اللحظة المناسبة.

عندما تنفذ المهام في مخيلتك، ستجد أن السهولة التي يمكنك تنفيذها بها في الواقع أمر يستحق الاهتمام والملاحظة.





بمجرد أن يكون لديك فكرة واضحة عن هدفك، فكل ما تفعله وكل قرار تتخذه سيجعلك أقرب إلى هذا الهدف.

## بناء احترام الذات

إن احترام الذات - على النقيض من الغرور - يصعب جداً استعادته إذا فقد ولو مرة واحدة. وهو مقياس لمدى تقديرك لنفسك، ويتطور مع الإنسان منذ نعومة أظفاره، أو مثل كثير من الحالات، يتعرض للتدمير عن طريق الخبرات أو العلاقات السلبية. وهو أحد السمات الشخصية المفيدة للغاية التي يمكنك امتلاكها؛ إذ من خلالها ينبع الاعتقاد بأنك تستحق النجاح وقادر على تحقيقه.

يحاول بعض الناس ذوي التقدير المتدني للنفس التمويه أحياناً؛ وذلك من خلال التظاهر بالثقة المفرطة بالنفس. وهم يفعلون هذا في الحقيقة لمجرد "التشويش" لحجب شعورهم بالضعف والنقص؛ فلا يخدعك أو يرهبك ذلك؛ بل اعتبر أنه الحل الإنساني للضييق وعدم الراحة النفسية. وبهذه الطريقة، فإن ما يبدو أنه تهديد من شخص واثق جداً بنفسه سوف يختفي، وسوف تكون قادراً على مواجهته وأنت على قدم المساواة معه.

واستخدام بعض التقنيات المذكورة أعلاه من الممكن أن يساعدك على بناء احترام الذات والثقة، ولكن ليس هناك بديل لمعرفة نفسك ومعرفة المجالات التي تتزايد فيها فرص تفوقك أن تتفوق فيها باحتمالات عالية. لا يوجد شيء أشد قوة من إحراز سلسلة من النجاحات لتقودك نحو إنشاء بيئة صحية من احترامك لذاتك؛ لذلك خطط لإحراز تلك النجاحات.

وهذه بعض الأفكار التي ينبغي أن تضعها في اعتبارك عندما تحاول أن ترفع من مستوى احترامك لذاتك:

- تخلّ عن إحساسك بالمسؤولية عن حالك - تحمل المسؤولية عن خياراتك ومشاعرك الخاصة فقط.



- لا تكن جاداً بصورة مفرطة – فبمجرد أن تفقد حس المرح، ستفقد سيطرتك على الموقف.
- تخلّ عن التصورات الذاتية "الهوجاء" – سوف تعرف حالتك الذهنية الراشدة.
- اعرف نفسك – افهم ما يمنع تقدمك، وهو عادة الخوف من الفشل، أو الشعور بالذنب لأنك لست جيداً بما فيه الكفاية.
- دلّل نفسك – امنح نفسك بعض المتع.



## ملخص

قدمت لك اليوم بعض النصائح والتقنيات لتمكنك من التصرف بحزم، ويراك الآخرون مسئولاً ومتحكماً في تفكيرك وتصرفاتك الخاصة. لا تقلل من أهمية هذه الأدوات؛ فإذا مارستها باستمرار، سوف تصبح طبيعة ثانية لك، وسوف تجني قريباً ثمار ما تبذله من جهد.

وسرعان سيلاحظ زملاؤك أنك أصبحت أكثر حسماً وفاعلية وثقة. وهذا خبر رائع لأولئك الذين يديرون أو يقودون فريق عمل.

تذكر ما يلي. اعرض صورة إيجابية عن طريق:

- تبني "لغة الفوز".
- استخدام لغة الجسد لتعزيز رسائلك.
- تنمية التوجه العقلي الإيجابي.
- الاستماع التوجه.
- بناء الألفة من خلال التعاطف الفعال.

كل هذا سيؤدي إلى الاحترام الصحي للذات.

برجاء ملاحظة أنه لا توجد خطورة لأن تفقد شخصيتك عن طريق القيام بهذه التمارين؛ فسوف يستمر نمط شخصيتك يميزك بين زملائك؛ - حتى وإن كانوا هم أيضاً ناجحين في اتصافهم بالحزم. لكنك في الواقع، ستشعر أنك أكثر حرية في التعبير عن شخصيتك المتفردة كلما أصبحت أكثر تعوداً على قوة الحزم لديك.



## أسئلة مراجعة (الإجابات في نهاية الكتاب)

- فكر في الأسئلة التالية واستخدمها في بناء وعيك الذاتي وتحديث نفسك.
١. لغة الفوز هي السمة المميزة للتواصل الحازم. عندما أستخدم لغة الفوز ينبغي أن ...
- (أ) أستخدم ضمير المتحدث (أنا) بكثرة ☐
- (ب) أخبر الناس بكل نجاحاتي ☐
- (ج) أتأكد أنني في المقدمة ☐
- (د) أجد السبل التي تقوض جهود الآخرين ☐
٢. الاستماع الفعال أداة قوية للتواصل. عندما أستمع بفاعلية ينبغي علي أن ...
- (أ) أنظر إلى الأسفل، وأتحدث بصوت منخفض ☐
- (ب) أنخرط في الموقف وأتوقع ما قد يقال ☐
- (ج) أطرح أسئلة ذات إجابات مفتوحة وأكون شغوفاً لسماع الإجابة ☐
- (د) أستمع بنشاط في ما أقوم به من أعمال أو أفكار في أثناء الاستماع إلى الشخص الآخر ☐
٣. أعرف أنني قد طورت علاقات بناءة مبنية على الألفة عندما ...
- (أ) أنجح في توصيل رسالتي للشخص الآخر... ☐
- (ب) يغادر الشخص الذي أتحدث إليه محملاً بالكثير من المهام ☐
٤. استخدام لغة الجسد الجيدة يشمل ...
- (أ) استخدام الكثير من الإشارات الجسدية للتأكيد على الرسالة التي أقوم بتوصيلها ☐
- (ب) الجلوس على حافة المقعد لإظهار الحماس والاهتمام ☐
- (ج) التحديق إلى عين الشخص الآخر طوال مدة المحادثة ☐
- (د) التوافق بين الرسالة الجسدية واللفظية ☐
٥. أستخدم تقنية التصور الفعال عندما ...
- (أ) أريد إقناع الآخرين بفكرتي الجيدة ☐
- (ب) أشعر بالملل في الاجتماع وأرغب في الترفيه ☐
- (ج) أريد أن أحدد أهدافي الخاصة ☐
- (د) أقوم بتصميم العروض التقديمية الخاصة بي باستخدام برنامج "باور بوينت" ☐
٦. يمكنني استخدام العبارات التعزيزية الإيجابية عندما ...
- (أ) أريد مكافأة شخص على حسن الأداء ☐
- (ب) أحاول إقناع نفسي بأن لدي الثقة ☐

(ج) أرغب في تغيير المعتقدات السلبية التي أحتفظ بها عن نفسي

(د) أريد أن أفعل الأشياء بطريقتي الخاصة، ولا يهمني أي شيء آخر يحدث

٧. العبارات التعزيزية الإيجابية ...

(أ) تنجح سواء كنت أعقد في ذلك أم لا

(ب) تنجح عندما أترك لها الوقت الكافي في المستقبل لكي تتحول إلى حقائق

(ج) تنجح عندما أتكلم عنها كأنها حقيقة الآن

(د) لا تنجح حقاً؛ فهي مجرد حيلة!

٨. لكي أكون حازماً يتطلب ذلك ...

(أ) أن اتحمل المسؤولية الكاملة عن قراتاتي

(ب) أحصل على كل ما أريده

(ج) ألا أكون عدوانياً أو سلبياً أبداً

(د) أن يعتمد عليّ الآخرون في خوض معاركهم

٩. من يتصفون بالحزم هم ...

(أ) الانبساطيون

(ب) الاجتماعيون وأصحاب الصوت العالي

(ج) المستأسدون

(د) أشخاص لديهم احترام ذاتي صحي

١٠. القدرة على أن أكون حازماً تتوقف على ...

(أ) شخصيتي

(ب) مستويات ثقتي

(ج) الرغبة في السيطرة

(د) الإيمان بنفسني

خير من في الزمان كتاب

www.Maktabah.Net



# التعامل مع "السلبية"





إننا نواجه تحديًا مستمرًا من ضغوط الحياة وتوتراتها. إيجاد إستراتيجيات لإدارة ذلك بطريقة متوازنة قد يكون مفتاح الشعور بالسعادة والصحة والسيطرة على الأمور. إن هذه الضغوط والتوترات ليست بفعل الظروف فقط، ولكنها أيضًا بفعل الأشخاص والمواقف التي تتعرض لها، كأن تكون - مثلاً - في قطار مكتظ بالركاب المنهكين في يوم حار، أو أن تذهب إلى صاحب متجر فظ لا يستمع إلى شكاواك. من الصعب أن نتعافى من وقوعنا في بداية "خاطئة"، لكن مع الوعي والعزيمة، يمكن أن نحول هذه الأحداث ونحمي أنفسنا من الوقوع في المزيد من سلبية الآخرين.

اليوم سنعرف بعض التقنيات للتفاوض في أصعب الظروف. وللقيام بذلك، سنلقي نظرة على الآتي:

- التعامل مع الغضب - بالنسبة لك وللآخرين
- حل النزاعات
- إبداء التغذية الراجعة النقدية وتلقيها
- قول "لا".
- التعامل مع الرفض والفشل



## التعامل مع الغضب – بالنسبة لك ولآخرين

لدى معظمنا خوف فطري من الغضب. قد يكون هذا بمثابة ردة إلى سنوات طفولتنا عندما كنا نشعر بالعجز والضعف، أو عندما كنا في حالاتنا الأكثر بدائية فنخاف من تهديد اللصوص أو الحيوانات المفترسة. عندما نواجه الغضب، تميل أجسامنا إلى التفاعل عن طريق تجهيزنا "للكر والفر"؛ فإن سرعة ضربات القلب، وسرعة التنفس وزيادة ضخ الدم إلى العضلات كل ذلك نتيجة لإفراز الأدرينالين في الدم. وتلك آلية دفاع طبيعية "تنطلق" في حالة التهديد، وفي الوقت المناسب، تكون بمثابة المنقذ للحياة. وفي بعض الأحيان، تحدث نفس المجموعة من الاستجابات الفسيولوجية في صورة استجابة "متجمدة" عندما نظل ساكنين كالجماد، يغمرنا التوتر العصبي، على أمل أن يختفي الخطر دون أن يدركنا.

وفي معظم الأحوال في حياتنا المعاصرة (على الطريق أو في العمل، على سبيل المثال) تكون ردود الأفعال تلك غير ملائمة أو بلا جدوى، بل من الأنفع لنا أن نتعلم كيف نتجاوز ذلك بتقليل تلك المخاوف وزيادة الوعي الذاتي وضبط النفس.

### ما الغضب؟

الغضب ما هو إلا طاقة، وهو يوجه بشكل عشوائي من قبل الشخص الغاضب إلى الأشياء أو الأشخاص؛ فهو مثل صاروخ متباعد للحرارة يبحث عن هدف ويحتاج إلى أن نحيد أو نشطه أو نتجنبه.

الشيء الذي يجب أن نتذكره عندما تكون في مرمى غضب شخص ما أنك لست أنت الذي أشعلت الغضب، ولكن بعض الأفعال أو المواقف التي اتخذتها قد ضربت الوتر الحساس لذلك الشخص، لكنك لا تزال شخصاً مقبولاً ولك حقوق. فالغضب الذي نطلقه يزداد نتيجة استجابة الشخص الآخر، وأحياناً يكون تكييفاً غير منطقي. وينطبق الشيء نفسه على غضبك أيضاً، بالطبع.

إحدى طرق التعامل مع غضب شخص آخر في جميع الحالات عدا الحالات المرضية هي تنحية مكاسبك الشخصية من الموقف. انظر إليه دون انفعال وراقب طبيعته واتركه يطفئ ذاته. لا تقم بزيادة إشعاله.

حاول تحديد مصدر الغضب بالاستماع الجيد لما يقوله الشخص الآخر أو يصرخ به؛ فربما تجد أن الشخص الغاضب يشعر بالانتقاد، أو عدم الأهمية، أو الإحباط، أو الأذى، أو أي نوع من المشاعر، وسوف يعطيك ذلك فكرة عن الأسلوب الذي يجب أن تتقدم به في الموقف.

فإذا كنت لا تزال تعاني، فاسأل أسئلة لتوضح مدى فهمك للمشكلة، وحاول ألا تكون متعاليًا.

إذا كنت في مكان عام وكنت تشعر بالحرج، فقط تذكر أنك أنت الوحيد المسيطر في تلك اللحظة. وأن الطرف الآخر هو الذي يحاول لفت الانتباه إلى نفسه، وهو بالفعل يلفت الانتباه إلى نفسه؛ فنحن نعيش في مجتمع يشتهي الإثارة. فبمجرد أن تخمد تلك الحرارة، تواصل عن طريق فهمك للموقف من خلال وجهة نظر الطرف الآخر، وامض قدمًا في التفاوض أو تسوية الأمر.

إذا كنت تعتقد أنه من الضروري إخماد الغضب بسرعة، فيمكنك استخدام تقنية مفيدة تتناسب مع الطاقة المتدفقة من الغضب، وذلك من خلال الإعلان بصوت عالٍ. على سبيل المثال "أنا أفهم لماذا أنت مزعج وكنت سأشعر بالإحساس نفسه بالضبط لو كنت مكانك، لكن..." وبينما تمضي قدمًا في تعليقاتك، يمكنك أن تخفض نبرة صوتك، وأن تبدأ في التحكم في الموقف. وأنت تراقب الموقف، يمكنك غالبًا أن تسمع عندما ترتفع حدة النقاش؛ إذ يميل الصوت إلى الارتفاع في الحجم والنبرة وتصبح الكلمات المتبادلة كالإطلاق. حاول ألا تميل إلى استخدام "المبررات"؛ فالغرض من التبرير هو أن تقنع الآخرين أن سلوكهم غير مبرر، ولن يقتنع أحد بذلك وهو في ذروة الانفعال، وسوف يؤدي إلى حالة من الاستياء الواضح؛ فالتبرير يمكن أن يكون مسلكًا سلبيًا / عدوانيًّا لأنك تحاول إغراء الآخر بانقيادك له.





تذكر أن لديك دائماً خيار الابتعاد وتجاهل الموقف.

عندما تشعر أنت نفسك بالغضب، جرب تقنية الإبعاد (التنفس بعمق أو العد من واحد إلى عشرة قد يساعد بعض الأشخاص). يمكنك ملاحظة سلوكك بالممارسة التي لا تعتمد على العاطفة. وملاحظتك لنفسك ستسهم بشكل مؤثر في معرفتك لذاتك إذا استطعت أن تنفذ ذلك بأمانة، وسوف تحصد نتائج غير مسبوقه في قدرتك على التواصل إذا حسنت من حضورك الذهني لخفض استجابتك الانفعالية للموقف وسؤالك لنفسك "هل سيحل الغضب المشكلة؟" إذا كانت الإجابة لا، فحاول تهدئة نفسك وفكر في شيء آخر.

وهذه قائمة لمساعدتك في التغلب على غضبك:

- ابتعد بنفسك - لا تفسر "غضب الآخرين" بصورة شخصية.
- تفهم سبب الغضب بالاستماع والملاحظة الجيدة.
- تكلم قليلاً أو اصمت حتى يخمد الغضب.
- احترم نفسك وكذلك الطرف الآخر؛ فكلكما ما زال له حقوق.
- بمجرد تحقيق درجة كافية من الهدوء، أبدي تفهمك للموقف من خلال احترامك لوجهة نظر الآخر، وليس بالموافقة عليها كما هي (لا تستخدم التبرير).
- امضِ قدماً في التفاوض.

● إذا فشلت كل المحاولات، فابتعد وتجاهل الموقف. وهذه طريقة أخرى لاحترامك لذاتك.

## حل النزاعات

يجب الفصل بين النزاع والغضب، على الرغم من أن أحدهما قد يسبق الآخر. فقد يكون النزاع خفيًا، وخبثًا ومراوغًا، وخادعًا، وبخاصة مع هؤلاء الذين يتخذون الأسلوب السلبي/ العدواني في الإقناع. ويمكن للنزاع أن يقود إلى طريق مسدودة، مثل سد يصعب تحريكه بشدة. وقد رأينا العديد من هذه النزاعات في قطاع الصناعة حيث يقود الفشل في حل النزاعات إلى انهيار المؤسسات أو الصناعات برمتها.

وكذلك يمكن للنزاع أن يكون واضحًا، ومقبولًا ومفيدًا، إذا ما تم استخدامه بإيجابية؛ حيث يقوم بشحذ العقل وزيادة الفهم ويؤدي إلى الحلول المرضية الخلاقة للغاية.

تتشابه العديد من تقنيات حل النزاعات مع تلك المستخدمة في التعامل مع الغضب، لكن نوعية القضايا قد تكون أكثر تعقيدًا؛ لأن وجهتي النظر المتعارضتين غالبًا ما تكونان منطقيتين وتم دراستهما مسبقًا. ربما تبدو أهداف طرفي النزاع في البداية مختلفة تمامًا ومتضاربة، وعلى الرغم من ذلك، فإن هذه الحالة نادرة الحدوث في الواقع.



قواعد اللعب النظيف

يمكنك استخدام هذه القائمة لحل النزاعات:

- حدد النتيجة المرجوة وأولويات الطرفين كليهما.
- احترم وجهة نظر الآخر وقدرها.
- ناقش نقاط الاتفاق المتبادلة لإقامة علاقة بناءة.
- حاول الوصول إلى حل وسط مرض بالنسبة للقضايا غير المحورية.
- حدد ووضح تلك النقاط التي بقيت دون حل.
- عمق فهمك بالأسئلة المعدة بدقة والاستماع الجيد.
- تفاوض على القرار أو اتفق على خطة للخطوة القادمة.

## إبداء التغذية الراجعة النقدية وتلقيها

غالبًا ما تكون هذه المنطقة صعبة؛ فنحن غالبًا ما نبدي النقدية بصورة سيئة؛ لأننا لا نحسن تلقي تلك الانتقادات من الآخرين.

## إبداء التغذية الراجعة النقدية

إبداء التغذية الراجعة النقدية مبكرًا يمنع تطور الموقف السيئ أن يصبح أسوأ بكثير.

واليك هذا الدليل ليساعدك على إبداء التغذية الراجعة النقدية:

- كن مراعيًا لشعور الآخرين، وقبل أي شيء لا تقدم النقد علنًا.
- لا تكن "مترددًا وحذرًا" - كن واثقًا بما تريد أن تقول.
- تحمل مسؤولية التغذية الراجعة؛ ولا تنتقد أحدًا لأنك دُفعت إلى ذلك، ولا تستند إلى الشائعات والأقاويل.
- تأكد أن التغذية الراجعة موجهة نقدك موجه بالأساس إلى السلوكيات التي ترغب في أن يغيرها الشخص الآخر، وليس إلى شخصيته.
- استخدم لغة الجسد الإيجابية (انظر الفصل الخاص بيوم الجمعة).

والتغذية الراجعة النقدية يمكن إبدائها على سبيل ما يسمى بـ "الضربة الإيجابية"؛ فعلى سبيل المثال: "أنا مُعجب بالطريقة التي تعاملت بها في هذه المكالمة.



واعتقد أنها قد تعكس صورة أفضل لخدمة العملاء لو استخدمت اسم العميل في المكالمة". وهذا غالباً ما يسمى "شطائر التغذية الراجعة"، ونظراً لكونه شائعاً، فغالباً ما يتوقع الأشخاص "الركلة" بعد تلقيهم المديح؛ فحاول أن تكون حساساً مع الأشخاص الذين توجه إليهم التغذية الراجعة، وتجنب النمطية.

## تلقي التغذية الراجعة النقدية

لا يرغب أحد منا في تلقي التغذية الراجعة النقدية. في الواقع، يحب معظمنا التأكد أننا محبوبون ومقبولون بالحال التي نحن عليها. على الرغم من ذلك، إذا وضعنا مواطن ضعفنا جانباً للحظة، فسنجد أنه من المفيد جداً أن يرى الآخرون سلوكنا وأعمالنا، ثم نكون بعد ذلك في وضع أفضل لعمل التعديلات المطلوبة، إذا شعرنا أنها صحيحة.

وفي بعض الأحيان نشعر أن تلك التغذية الراجعة غير عادلة. فإذا شعرت أنك في هذا الموقف، فحاول الاحتفاظ بكرامتك، وصرح بعدم موافقتك وانصرف. حاول ألا تجادل من أجل نفسك؛ فلن تقنع أي أحد، وستستسلم مباشرة للشخص الذي ينتقدك.

وهذه قائمة سريعة لتلقي التغذية الراجعة النقدية:

- انتبه بعناية لما يُقال.
- احكم بنفسك إذا كان هذا النقد صحيحاً؛ إذا لم يكن كذلك فتجاهله وانصرف.
- لا تجادل؛ فسوف تجذب الانتباه إلى مواطن ضعفك لا أكثر.

إذا كنت سيئ الحظ وتم انتقادك علناً، فإن رد الفعل المحترم سوف ينتزع لك قدرًا متباينًا من احترام المشاهدين، وستتضاءل بشدة مكانة الشخص المنتقد.

## قول "لا"

عندما ندعن لرغبات الآخرين فإننا نُكافأ بالكثير من الثناء. وليس في ذلك ما يثير العجب؛ إذ إننا بذلك نتحمل مسئولية القيام بمهام الآخرين وأعبائهم. وبالمقارنة، فإن الجائزة المعنوية لقول "لا" تكون مجدية دون مردود إلى حد ما.

وعلى ما يبدو فإن طبيعتنا تجعلنا نشعر بالذنب والخطأ عندما نقول "لا".  
ويمكننا اعتبار ذلك نوعًا من أنواع المناورة، التي تجعلنا في نهاية المطاف نغير من  
رأينا وتتعاون بعد كل ذلك.

إن التعامل مع ذلك الأمر يتطلب نوعًا من المرونة. كما أنه يساعدك  
بالفعل إذا كنت تعتقد تمامًا في قبوله كأداة للاختيار طبقًا لمجموعة  
أولوياتك وقيمك ومعتقداتك. ولا نعني بذلك أنه يجب عليك أن تقول "لا"  
دائمًا لمجرد أن تثبت أنك تتحكم في قراراتك، بل كل ما نعنيه أن بإمكانك  
أن تقول "لا".



وهذه قائمة من النصائح المفيدة التي يمكنك من قول "لا":

- اقصد قولها بالفعل – فإذا لم تكن تعنيها، فربما يظهر ذلك ويقوم الشخص  
السائل بمحاولة مناقشتك ودفعك إلى تغيير رأيك. ولاحظ أنك لست مضطرًا  
إلى تبرير قول "لا".
- إذا أردت بعض الوقت لتتخذ قرارًا فقل "سأرد عليك في ذلك لاحقًا" أو  
"أحتاج إلى بعض الوقت للتفكير في ذلك الأمر". وهذا من حقك، وليس لأحد  
عليك جميل في ذلك.
- لا تفرط في الاعتذار، لا تفرك يديك بقلق أو تبالغ في المبررات.
- من الممكن أن تطرح حلًا توافقيًا.

## التعامل مع الرفض والفضل

من الصعب جدًا أن نفصل بين الرفض والفضل لأنهما مرتبطان ارتباطًا وثيقًا؛ فهما يجلبان اليأس والإحباط، والشعور بالحماقة وقلة الشأن، والعديد من المشاعر السلبية.

وبما أن هذا هو الحال بالنسبة للكثير منا، فإن الشيء الصحي لتفعله هو التعلم من هذه المشاعر، والتعامل معها، ورؤيتها من منظور أكثر إيجابية. ربما يبدو ذلك سخيًا وغير مفيد، ولكن بقليل من العزيمة، فإن ما تتصور أنه أخطاء ومشاعر رفض مترتبة عليها، تتحول إلى نواذر مرحة: "ألم أخبرك عندما استوقفت رئيس مجلس الإدارة لسؤاله عما إذا كان مصرحًا له بدخول المبنى؟!"

حاول ألا تشوه تقديرك لذاتك بسبب موقف عابر؛ ولو كان تجربة سلبية؛ فالقسوة على نفسك لا تفيد في مثل هذه الأوقات؛ فأنت في أمس الحاجة للتسامح والتفاهم، على الأقل من نفسك.

إن إحدى أفضل التقنيات التي قد ترغب في تطبيقها لتجنب الشعور بالهزيمة المطلقة هي وضع سلسلة من خطط الطوارئ. ومن خلال التفكير في السيناريوهات الممكنة، أو المحتملة أو غير المحتملة التي من الممكن أن تسيء إلى سمعتك - يمكنك قضاء بعض الوقت المفيد في إعداد إستراتيجيات المواجهة. وبهذه الطريقة يمكنك استعادة نفسك بسرعة وتحويل مناطق الرفض والفضل إلى مناطق أكثر إيجابية.

لا تنشغل كثيرًا بما هو سلبي؛ فربما تجد أنه كان لديك تصور خلاق لشيء، لا تفضل أن يحدث.

www.Maktabah.Net





✓ وهذه مجموعة من النصائح المفيدة كجزء من أدوات النجاة الخاصة بك:

- حاول ألا تربط مكانتك الخاصة بالتجارب السلبية.
- اجعل لنفسك دائماً خيارات بديلة، وطور من خططك للطوارئ.
- اعلم أن مدلول التجارب السلبية يتغير مع الزمن.
- حاول استخلاص بعض الدروس من خبراتك؛ فسوف تحميك في المرة القادمة.
- كن عطوفاً مع نفسك.

غالباً ما تكون سلسلة التجارب والمشاعر السلبية غير مريحة برمتها. ولكن بهزيمتك لخوفك ونجاحك في التعامل مع بعض المواقف الصعبة، ستكون بعد فترة وجيزة قادراً على إعادة تشكيل ردود أفعالك الإرادية للتعامل بالطريقة التي تفضلها. إن اكتساب وجهة نظر متوازنة بشأن هذه المسائل تجعلك أقوى بكثير؛ لأنك لن تحاول تجنب المشكلات، وبدلاً من ذلك، ستكون قادراً على وضع خيارات ومتابعة تنفيذها بثقة.

إنك غير حصين بالقدر الكافي؛ لذا حاول ألا تكون مفرطاً في حماسك لمعالجة السلبية. هناك بالتأكيد حالات من الأفضل تجنبها لأنه لا يوجد منتصر في حلها. فالغضب الذي يتحول إلى عنف جسدي هو أمر غير عقلاني وبالتالي لا يمكن التعامل فيه بعقلانية. وفي تلك الظروف، فإن المحافظة على النفس هي الأهم، وإن كان جسديك يؤهلك للفرار — فافعل بلا تردد!



# ملخص

خلاصة القول، ما كنا نتعامل معه اليوم هو "الطاقة السلبية". وعندما نتفهم ذلك فسوف يتبخر الخوف، ويمكن أن تتحول هذه الطاقة إلى نتائج إيجابية للجميع. تكون الطاقة السلبية صعبة ومخيفة؛ لأنها "تستدعي" لنا مواطن الضعف وتثير مخاوفنا من عدم النجاة. كما أن هذه الاستجابات الفطرية مترسخة في عقولنا، وهي لا تزال تعمل سواء أكان السبب أو الباعث حقيقياً أم وهمياً. إن القدرة على الإحساس بإنسان وقع في قبضة الغضب الشديد تمكننا من التعاطف معه في محنته؛ وبذلك يمكننا أن نتعامل معه بنبل.

ومن الجدير بالذكر، أن التصرف بحزم - وعلى النحو الذي ستكون عليه إذا ما تمكنت من التحكم في أي موقف مثير للغضب دون تدمير أي من الطرفين، أو نفسك، أو مكانتك - ليس دائماً الحل "الصحيح". وقد يكون أفضل رد فعل هو أن تكون سلبياً، لو كنت - على سبيل المثال - تتعرض للسرقة. أو ربما يناسب التصرف بعذوانية أحد المواقف الطارئة. عندما يحتاج الناس إلى التوجيه من شخص مسئول.

أن تكون حازماً يعني أن تكون قادراً على اختيار ما تريد أن توصله وكيفية القيام بذلك. فالتواصل الحازم يضعك في مقعد القيادة لعلاقاتك الخاصة ويمكنك من البقاء قوياً واثقاً - لكن مع احتفاظك برهافة الحس. ويمكنك تحقيق ذلك "الاحترام الصحي للذات" إذا كنت على استعداد لأن تكون قتلماً وتقوم ببعض التغييرات المنضبطة على سلوكياتك.



# أسئلة مراجعة (الإجابات في نهاية الكتاب)

فكر في الأسئلة التالية واستخدمها في تطوير مهاراتك في إدارة الطاقة السلبية.

٤. عندما ترغب في إبداء تغذية راجعة نقدية، فكيف يجب أن تدعم تعليقاتك؟

- (أ) تستعين بأراء الآخرين وتضيفها إلى تغذيتك الراجعة ☐
- (ب) تذكر الأشخاص بأخطائهم الشخصية الثابتة والمتكررة ☐
- (ج) تنتظر حتى يصبح الوضع لا يطاق، ثم تطلق ترسانة أسلحتك ☐
- (د) تستند إلى ملاحظاتك فقط، وتركزها على سلوك الشخص ☐

١. عندما يغضب شخص ما، فمن الأفضل ... (أ) التفاهم معه ☐
- (ب) تبادل الصراخ بالشراسة نفسها ☐
- (ج) الخضوع لقوته والهروب في أقرب فرصة ☐
- (د) الوقوف بثبات ومحاولة فهم ما يحدث له ☐

٢. عندما يغضب شخص مني، ينبغي أن ...

- (أ) أجمد ولأخضع لرغباته ☐
- (ب) أقاتل وأحاول أن أكسب المعركة ☐
- (ج) أفر من الموقف على أمل أن يهدأ ☐
- (د) أوجز الموقف وأستجيب بالطريقة التي تقود إلى الفوز للطرفين ☐
٥. عندما تقول "لا"، ينبغي أن يكون هدفك هو الشعور بـ ... (أ) الذنب ☐
- (ب) أنك غير منطقي ☐
- (ج) أن الناس سيكرهوك ☐
- (د) أن قول "لا" أمر جيد ☐

٣. القائمة التالية خاصة بحل النزاعات. فأي عناصر هذه القائمة غير صحيح؟

- (أ) إقرار موقف الآخر وتقديره ☐
- (ب) تسوية القضايا غير الجوهرية أو التخلي عنها للحصول على النتائج المرجوة ☐
- (ج) السعي لفهم أعظم من خلال طرح الأسئلة والاستماع بدقة ☐
- (د) التأكد من أن لك "اليد العليا" بحجب للبطاقة الراجعة لديك ☐
٦. عندما تدخل في موقف ربما تشعر فيه "بالسلبية"، كيف ينبغي عليك أن تتصرف؟ (أ) أترك نفسي وأمل في حدوث الأفضل ☐
- (ب) أقترح بنيران أسلحتي للتأكد من أنه لا يوجد من يمتلك أفضل مما أمتلك ☐
- (ج) أفكر في التوترات وأقول لنفسي إنها ليست شخصية ☐
- (د) أحاول الحفاظ على هدوئي بقدر الإمكان على أمل ألا يلاحظ أحد ذلك ☐



٧. عندما تتلقى تغذية راجعة نقدية أو سلبية، كيف يجب أن تكون استجابتك؟

- (أ) أخبر الشخص المنتقد أن يعتني فقط بشئونه ☐
- (ب) أشكر ذلك الشخص الذي قدم تلك التغذية الراجعة وأخبره أنني سأفكر فيما قاله ☐
- (ج) أناقش المسألة، فلن ينتقدني أحد، وأذهب بعيداً بعد ذلك ☐
- (د) أتأسف وأقول إنني لن أكرر ذلك مرة أخرى ☐

٩. عندما تشعر أنك رُفضت، ينبغي عليك أن ...

- (أ) تلوم نفسك لأنك "مخطئ" ☐
- (ب) تقول لنفسك إن الشخص الآخر لا يعرف ما يفعله ☐
- (ج) تحاول الاحتفاظ باحترامك لذاتك والاعتراف أن ذلك الأمر ليس له علاقة بـ "شخصك" ☐
- (د) تخبره بأنك لا ترغب في المشاركة على أية حال! ☐

٨. عند التعامل مع شخص غاضب فمن الأفضل أن ...

- (أ) أصبح فيه لتهدئته ☐
- (ب) أفهم معه وأجعله يدرك أنه مخطئ ☐
- (ج) أقيم الموقف وأرى ما إذا كان بإمكانني اكتشاف سبب المشكلة ☐
- (د) أترك الأمر له حتى يهدأ غضبه ☐

- (أ) تكتب الرسائل النصية للأصدقاء ☐
- (ب) تحرر رسائل البريد الإلكتروني ☐
- (ج) تتشوق لمعرفة موقف الشخص الآخر ☐
- (د) تقاطع بصماس لإيجاد مجال للحوار ☐

خير جليس في الزمان كتاب

www.Maktabah.Net



# ترك انطباع إيجابي

م  
ل  
م  
م  
م





هناك العديد من الاحتمالات للحصول على أفضل ما لديك وترك انطباع أولي إيجابي. اليوم سنقوم باختبار بعض التقنيات التي يمكن اعتمادها لتحقيق ذلك وهي تتضمن:

- ترك انطباع أولي إيجابي
- تنمية مهارات إجراء المقابلات الحازمة
- بناء الثقة

لترك انطباع أولي إيجابي، ستحتاج إلى إدارة تصورات الآخرين. وذلك سيتم تكوينه من خلال الشخصية التي تعكسها، والتي يمكن بالطبع أن تكون بعيدة كل البعد عن شخصيتك عندما تكون بمفردك.

من الجدير بالذكر أنه عندما يُكوّن الناس عناصراً ما، فإنهم يتصرفون وكأن هذا التصور حقيقة. وبمجرد أن تتكون تلك "الحقيقة" فمن النادر إعادة النظر فيها ومراجعتها. وبدلاً من ذلك، فهي تُؤخذ كما هي كحقيقة، ويوجه "حامل الانطباع" سلوكه نحونا طبقاً لذلك. فإذا أنشأت عن غير قصد انطباعاً أولياً غير مفيد أو مضللاً، فمن شأن ذلك أن يضعك في مشكلة طويلة الأمد؛ إذ يأبى الناس في معظم الأحيان مناقشة انطباعاتهم الأولى.

فإذا حاولنا "التحايل في معالجة" تصورات الناس عنا، فربما يكون من الصعب الاستمرار، وربما نشعر بأننا أغراب عن أنفسنا لأننا لم نكن صادقين. وسوف نناقش هذه الظاهرة بمزيد من التفصيل خلال هذا اليوم.



## ترك انطباع أولي إيجابي

إن الفرصة الأولى لدينا لترك انطباع جيد تكون في أول اجتماع أو خلال مقابلة عمل.

ومما لا شك فيه أن البشر يميلون إلى إصدار الأحكام؛ فنحن غالبًا ما نبحث عن أوجه التشابه في هؤلاء الذين نقابلهم في أول مرة؛ لأن ذلك يدعمنا ويعطينا أرضية مشتركة للاستكشاف من خلالها. كما أننا نكون أقل تسامحًا مع من أولئك الذين يتخذون وجهات نظر معاكسة تمامًا لوجهات نظرنا أو من يعيشون بمجموعة مختلفة من القيم.

فعندما تقابل شخصًا ما لأول مرة، يمكنك أن تكون متأكدًا تمامًا أن لديه هذه القدرة السريعة كالبرق، مثلما تفعل أنت، ليكون رأيًا عنك في أقل من عشر ثوانٍ، ويكون على قناعة مطلقة أن قدرته على التصور دقيقة تمامًا، فلديك تلك الثواني القليلة فقط لترك انطباع من اختيارك أنت.

في كثير من الأحيان يثبت خطأ انطباعاتنا الأولية، على المدى الطويل، وعلى الرغم من ذلك، فإن الأمر يتطلب قدرًا كبيرًا من الوقت والجهد لتفكيك الانطباع الأولي واستبدال انطباع آخر به أكثر دقة.



دعونا الآن ندرس العديد من العوامل التي تتدخل في ترك الانطباع الأولي:

- المظهر
- الحجم، القدرة الحركية، الأصل القومي
- المصافحة
- طريقة المشي، ووضعية الجسد
- الصوت، اللمسة، نمط الكلام، الإعاقات اللفظية، نغمة الصوت، إلخ..

وسيتم بناء الأحكام على مجموعة من العوامل السابقة أو عليها كلها قبل أن نبدأ في أي حديث، وسنتطرق لهذه العوامل الواحد تلو الآخر.

### المظهر

من أجل أن تقرر كيف تصنع تأثيرك الخاص، يجب عليك أولاً تحديد الانطباع الذي ترغب في تكوينه. وهذا عنصر جلي ولكننا غالباً ما نهمله. وفيما يلي بعض العوامل لتضعها في اعتبارك عندما تخطط لترك انطباع معين في مقابلة توظيف:

- ثقافة المؤسسة المستهدفة
- طبيعة العمل
- الملاحظات التي ترغب في أن تعكسها عن طريق ملابسك
  - الألوان الزاهية يمكن أن يكون لها تأثير طاع.
  - الأسلوب يمكن أن يكون تقليدياً / ملائماً / غير تقليدي.
  - الإكسسوارات – الأحذية – رباط العنق – الأوشحة – تسريحة الشعر – لون الشعر – المجوهرات – الحقايب – الأحزمة – حقايب المستندات. كل ذلك يسهم في الانطباع العام.

إذا قررت إنشاء صورة الشخص غير الملتزم فاحترس؛ فعلى الرغم من أن ذلك يمنحك حرية أكبر ونطاقاً واسعاً لرسم صورة متفردة، فإنها إستراتيجية عالية



المخاطر، خاصة في الأوساط التقليدية. والسؤال الذي يجب أن تطرحه على نفسك هو: ما مدى احتياجي إلى هذه الوظيفة؟

## الحجم، القدرة الحركية، الأصل القومي

هناك القليل جدًا مما يمكن لمعظمنا فعله بشأن حجمنا، أو قدرتنا على الحركة، أو أصولنا. لسوء الحظ، لا يمكن إنكار أن تلك العوامل تؤثر بشدة في الانطباعات الأولية؛ لذلك كن على علم بها، وحاول على وجه السرعة إزالة أي قلق يمكن أن يكون لدى المحاور أو القائم بإجراء المقابلة الشخصية.

إذا كنت تعتقد أنك قد تواجه أي شكل من أشكال التحيز، فكن فخورًا وكن مباشرًا؛ فذلك يقلل من التحيز ضدك ويظهرك بمظهر الواثق، تاركًا لك اليد العليا. ومن شأن ذلك أيضًا خلق جو هادئ للنقاش في المستقبل. وهذه الخطوة مهمة إذا كان هناك أي احتمال أن تشكل مقابلة التوظيف أي عائق مادي لملاءمتك لتلك الوظيفة؛ لذلك تعامل مع مثل هذه المسائل بأمانة وبدون اعتذار ثم امضِ قدمًا.

وفيما يلي بعض الأمثلة التي توضح كيف يمكن لطالب التوظيف إزالة التحيز في بداية المقابلة:

- "على الرغم من أنني كما ترى كبير الحجم، فإنني أريد أن أؤكد لك أن ذلك لا يؤثر على أدائي".
- "أود أن تعلم أن إعاقتي البدنية قد مكنتني من تطوير مهاراتي الأخرى لأعلى مستوياتها".

www.Maktabah.Net

## المصافحة

في غضون جزء من الثانية من مقابلة شخص ما أول مرة فإننا نقدم أيادينا للمصافحة كأفضل آداب التعامل التي تعلمناها. هناك العديد من أنواع المصافحة، بعضها مقلق جدًا، والآخر عملي وتقريبًا غير ملحوظ. والاستنتاجات التي نخرج بها من المصافحة أكثر بكثير مما نتوقعه عن أهميتها. ومع ذلك فإن أداءها بطريقة خاطئة يضع عقبة كبيرة في الطريق أمام ترك انطباع جيد.

لقد جربنا جميعًا المصافحة الفاترة ... "مصافحة أطراف الأصابع" ...  
والمصافحة الشرسة "تكسير العظام" ... والمصافحة الناعمة ... ومصافحة "لن  
أتركك تذهب" ...

الطريقة المثالية لمصافحة شخص ما هي:

- قدم يدك مفتوحة، وكف يدك تواجه كف يد الشخص الآخر
- انظر في عيني الشخص الآخر وابتسم
- أمسك يده بثبات وحركها لأعلى وأسفل مرة أو مرتين (ليس أكثر)
- اترك يده.



### طريقة المشي، ووضع اليد الجسد

سنتناول دراسة لغة الجسد بمزيد من التفصيل في الفصل الخاص بيوم الجمعة،  
لكن لأننا نبحث موضوع الانطباعات المبدئية، فمن الضروري أن نتطرق لتلك  
المسألة هنا.

إن طريقة دخولك الحجرة، والتحرك لمصافحة أحدهم، وطريقة مشيك أو  
جلوسك، كل ذلك يسهم في تشكيل الانطباع الأولي.



يمكن أيضًا إظهار السلوك الحازم بصورة غير لفظية بالطرق الثلاث التالية:

١ التحرك بحزم (بما في ذلك المصافحة)

٢ الجلوس بحزم

٣ استخدام الصوت (نعم؛ فهو يعد نمط تواصل غير لفظي)

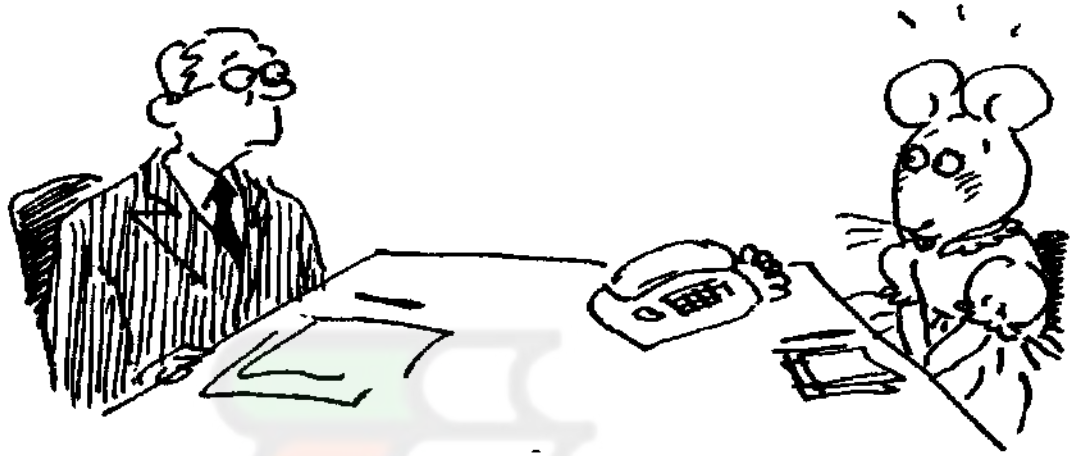
**التحرك بحزم:** في استعداداتك لدخول الغرفة اطرق الباب بثقة، وانتظر الرد، فبمجرد أن تسمع "تفضل بالدخول"، افتح الباب لآخره، وخذ خطوة، وأغلق الباب خلفك، ثم امش بثبات لتقديم التحية، ويدك مستعدة للمصافحة. لا تكن مترددًا؛ فإذا طرقت الباب بلطف، فلن يسمعك أحد ولن تسمع "تفضل بالدخول"؛ وبالتالي تكون قلقًا ومرتابًا، وتكون قد عرقلت نفسك. إذا تسالت بجوار الباب، محتضنًا الحائط، ومترددًا ومتعثّرًا في تقدمك للتحية؛ فسوف تبدو مملًا ومفتقرًا إلى الثقة. وهذا هو المثال للسلوك السلبي. ومع ذلك، إذا تقدمت بخطوات واسعة، ملقيًا بحقيبة أوراقك جانبًا وجلست دون أن تدعى لذلك، فلن يُظهر ذلك الثقة كما تَرجو بقدر ما يُظهر العدوانية.



**الجلوس بحزم:** اجلس باستقامة مع الميل قليلاً إلى الأمام؛ فهذا يعطي انطباعًا بأنك شخص في منتصف الطريق نحو الفوز بالوظيفة وأنك تبدو مُهْتَمًّا ومتشوقًا.

أما إذا جلست مائلًا إلى الأمام بتحدب، أو كنت مائلًا إلى الخلف بكتفك ومركزًا بقاعدتك على حافة المقعد، فسوف تبدو غير مهتم ولا تحترم الآخرين.

وعلى العكس لو كنت تجلس مضمومًا ومنكمشًا، وقدماك مضمومتان معًا قابضًا يديك بقوة بين ركبتيك، فسوف تبدو مثل طفل قليل الحيلة.



استخدام الصوت: هناك العديد من الأبعاد لصوتك، معظمها يصعب التحكم فيها، مثل اللمعة القومية أو المحلية، وإعاقات النطق أو جودة أحبالك الصوتية. وبعض الخصائص الصوتية يمكنك التحكم فيها، مثل وضوح الإلقاء، وحدة الصوت، ونبرته، وسرعة النطق.

الكلمات التي تستخدمها، والأنماط النحوية التي تفضلها في تكوين جمالك، واستعمال يديك لتعزز ما تقوله، كل ذلك له تأثير مباشر على انطباعات الآخرين عنك، وإن كان يتم بطريقة لا شعورية. سنناقش ذلك بمزيد من الإسهاب لاحقًا.

## ترك انطباعات أولي إيجابي - بشكل خفي

قد يكون أول تواصل بيننا وبين شخص ما من خلال البريد الإلكتروني، أو خطاب، أو من خلال الهاتف.

ولأن هذه الأنماط من التواصل تفتقر إلى وفرة المعلومات المرئية مثل المظهر، والأسلوب، والحركة، والصوت، فإنها جميعًا تصبح أكثر أهمية لتحقيق الاستفادة القصوى مما تبقى. فما زالت أنماط التواصل "عن بعد" تحتوي على فرص لخلق انطباعات أولي جيد.

لذلك سننظر في ثلاثة أشكال ممكنة للتواصل "عن بعد".

## البريد الإلكتروني

يُعدُّ البريد الإلكتروني طريقة غير رسمية في التواصل، وعادة ما يستخدم فيها أساليب نحوية مختصرة وعبارات مختزلة، ومع ذلك فإن معظم الناس يقدمون عناوين بريدهم الإلكتروني، ويدعون إلى التواصل إلكترونياً. فإذا كنت تستخدم هذه القناة لترك انطباع أولي، فتأكد أنك تفعل ذلك من خلال رسالة عالية الجودة. استخدم إمكانية إرسال المرفقات مع الرسالة لإرفاق مستند منسق جيداً يمكن للمرسل إليه طباعته.

## الخطاب

هناك مزايا مهمة لتقديم الانطباع الأولي عنك بواسطة خطاب. فعندما يحدث التواصل الأولي من خلال الكلمة المكتوبة، فلديك متسع من الوقت لتخطط للانطباع الذي ترغب في إحداثه.

وفيما يلي بعض النصائح عن كيفية ترك انطباع جيد بواسطة الخطاب:

- تأكد من نوعية الورق، وظهور الكتابة بصورة ممتازة: لا توجد أخطاء إملائية، أو بقع من سائل التصحيح، أو لغة عامية، أو أخطاء نحوية.
- إن كتابة الخطابات بخط اليد أمر جيد إذا كنت تمتلك موهبة الخط الجيد، ويقترن العديد من الخصائص السيئة للخطابات بخط اليد الرديء؛ لذا قد يكون استخدام برامج معالجة الكلمات أمراً جيداً وأكثر احترافية.
- تأكد أن ما تريد أن تقوله موجز، وفي صلب الموضوع. وأي معلومات زائدة على الضرورة يجب اختيارها بعناية.

## الهاتف

عند التواصل بواسطة الهاتف، لديك ميزة عدم الظهور؛ لذا يمكنك أن تكون واثقاً بنفسك، وبما تخطط لقوله.

وهذه بعض النصائح المفيدة لترك انطباع أولي إيجابي باستخدام الهاتف:

- لا تستخدم الهاتف المحمول واستخدم بدلاً منه الهاتف الأرضي.



- ابتسم عندما يتم الرد على مكالمتك؛ فهذا يمكن أن يسمع في صوتك.
- استخدم تحية طيبة، واذكر اسمك وغرضك من الاتصال بشكل واضح.
- خطط لما تنوي أن تقوله (كتابة الكلمات الأساسية تساعدك على التأكد من تغطية جميع النقاط المهمة).
- إذا كنت تحاول أن تستجمع أفكارك، فبإمكانك أن تتجول في المكان وتستخدم الإيماءات إذا كان ذلك سيساعدك.
- إذا ما تعرضت للمقاطعة في أثناء المكالمة، فاشرح ما حدث حتى لا تبدو غير مهذب.
- لخص جميع الاتفاقات وأكدها لفظيًا حتى تتأكد أنك فهمت بصورة صحيحة.
- حدد من سيقوم بالاتصال في المرة القادمة، إذا كنت قلقًا، فلا بأس بأن تقوم أنت بهذه المهمة.
- من المفيد غالبًا أن تتبع المحادثة الهاتفية برسالة تأكيد.
- إذا كنت تبدو كأنك تستمع لفترة طويلة، فعبر عما يُقال باستخدام ألفاظ مثل: "أها"، "حسنًا"، "نعم"؛ فالصمت الطويل يجعلك كأنك غير موجود، أو فقدت اهتمامك.
- إذا وجدت أنك تحتاج إلى أن تكون حازمًا، فقف في أثناء التحدث في الهاتف؛ حيث يساعد ذلك على نقل الشعور بالقوة.



## مهارات الحزم لإجراء المقابلات الشخصية

لقد تم تأليف العديد من الكتب المخصصة في موضوع "إجراء المقابلات الشخصية"، ويبدو أن موضوع اليوم لن يكون كاملاً دون الإشارة إلى "المقابلة الشخصية"، وكيف يمكن التعامل معها بأسلوب حازم.

فضلاً إجراء المقابلة الشخصية بأسلوب مهني، يجب أن يأخذ المحاور من ٥ - ١٠٪ فقط من الوقت. في المقابل، سيكون لديك باقي الوقت لإعطاء معلومات مناسبة عن نفسك بقدر الإمكان.

مع ملاحظة أن سيرتك الذاتية ستكون قد قامت بتغطية جميع المعلومات المهنية والفنية والعملية الضرورية لتحديد مدى ملاءمتك للوظيفة. بينما تهدف المقابلة في المقام الأول إلى معرفة إذا ما كنت ستتناسب مع ثقافة المؤسسة، وتعمل بكفاءة مع باقي فريق العمل.

لذا سوف يطلب منك تقديم معلومات عن نفسك من خلال "الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة". فاستمع جيداً لذلك؛ لأنه سيعطيك الفرصة لإظهار نفسك بصورة جيدة ومضيئة. من أمثلة الأسئلة المفتوحة:

- "ما الذي جعلك تقرر أن...؟"
- "كيف يمكنك معالجة...؟"
- "اشرح المزيد عن كيفية قيامك..."

وهي ذات إجابات "مفتوحة" لأنك تحدد المحتوى وإطار الإجابة؛ فلا حدود لها. فأنت تعطي مجالاً متسعاً للتحدث عن أهدافك وإنجازاتك.

بينما الأسئلة ذات الإجابات "المغلقة"، على سبيل المقارنة، فهي مثل هذه:

- "منذ متى وأنت تعمل في...؟.....؟"
- "كم عدد الموظفين الذين كنت مسئولاً عنهم في...؟.....؟"
- "متى اجتزت اختبار القيادة؟"

فتلك الأسئلة تطلب منك إجابات قصيرة ومحددة؛ ونتيجة لذلك فعلى المحاور أن يعمل بجد ليستخلص منك معلومات كافية للوصول إلى القرار.

فإذا كنت في مقابلة شخصية، وقام المحاور بسؤالك أسئلة ذات إجابات "مغلقة"، فبادر أنت بإجابات مفتوحة، بقولك على سبيل المثال:

- "نعم، لقد استمتعت بكوني متدرباً؛ لأن ذلك أعطاني الفرصة لـ..."
- "لقد عملت لصالح هوبسونز تشويس عشر سنوات، واستمتعت بذلك لأنه طور إمكانياتي في..."

تذكر أن تقوم ببعض البحوث الأساسية عن المؤسسة وطبيعة أعمالها قبل حضورك المقابلة؛ فسيسألك المحاور "ماذا تعرف عن المؤسسة؟" فيمكنك أن تثير الإعجاب بسهولة بالإجابة المستندة إلى المعرفة عن هذا السؤال.



# ملخص

لنتهي درس هذا اليوم دعونا نلقي نظرة على العامل الأساسي لخلق صورة إيجابية، وهو الثقة.

ومن خلال تطبيق بعض التقنيات والمواقف التي قدمت لك اليوم سرعان ما ستكتسب الثقة بأنك قادر على تكوين الصورة التي ترضيك والاحتفاظ بها. في البداية، لا تطلب من نفسك أكثر من نجاح واحد بسيط؛ حيث سيكون هذا السند الآمن خلفك هو البداية لبناء الثقة. ابدأ بشيء تجد أنه سهل نسبيًا، وانطلق منه إلى أشياء أكبر.

العادات الجيدة الراسخة بثبات تتجذب سريعًا إلى العقل الباطن؛ حيث تشكل الأساس لسلوكك. وعندما تتقدم في ذلك لاحقًا ستجد أن مستوى ثقتك قد ازداد بصورة ملحوظة. وستكون قادرًا على الاعتماد عليه تمامًا وتلقائيًا. وبمجرد وصولك إلى هذه المرحلة، ستتوجه جميع تجاربك الإيجابية نحو تعزيز تلك الجودة المكتشفة حديثًا في نفسك. وبذلك ستكون قد أسست دورة فعالة؛ فالثقة والاعتداد الصحي بالنفس أصلان لا يقدران بثمن، إذا لم يكن لديك الحظ في امتلاكهما تلقائيًا، فإنهما يستحقان أن تعمل من أجل الحصول عليهما.

ويمكن السرف في التوجه العقلي الإيجابي؛ فالكثير من المديرين تعلموا هذه الخبرة من الرياضيين الذين يطورون عقولهم كما يدرّبون أجسامهم. إن الثقة بالنفس المقترنة بالخبرة يضمنان نجاحك.



## أسئلة مراجعة (الإجابات في نهاية الكتاب)

- فكر في الأسئلة التالية واستخدمها لتطوير مهاراتك في إحداث انطباع إيجابي
١. ما الذي تحتاج إلى القيام به لإحداث انطباع مبدئي إيجابي؟
- (أ) تخبر الناس بما تريد أن يصدقوه عنك ☐
- (ب) تصرف على طبيعتك مع الأخذ في الاعتبار السياق والموقف ☐
- (ج) تمثل دور الشخص الذي تريد أن يراك الناس مثله ☐
- (د) تعتمد مبدأ "ما تراه هو ما تحصل عليه" وتترك الأمر للمصادفة ☐
٢. أي من الخيارات التالية لا يصح أن يكون طريقة لإحداث انطباع أولي؟
- (أ) الاعتناء بمظهري والملبس المناسب والتأنق ☐
- (ب) تكوين علاقة بناءة، وأن أتوافق مع الموقف ☐
- (ج) إظهار طبيعتي وثقتي بنفسي ☐
- (د) أتصرف كأنني للشخص الذي أحب أن أكون ☐
٣. المصافحة باليد مهمة جداً لإحداث الانطباع الأول. كيف يجب أن تصافح شخصاً ما؟
- (أ) أوفر بعض المقاومة حتى يشعر بقوة المصافحة ☐
- (ب) أنا لا أحب المصافحة؛ لذا سأحاول أن أتجنبها ☐
- (ج) أتخذ النهج الحازم كي يعرف أنني واثق بنفسي ☐
- (د) يداي مبتلتان بالعرق؛ لذا سأحاول تقليل التلامس ☐
٤. عندما تدخل حجرة لأول مرة، ربما لمقابلة صاحب عمل مرتقب، كيف ستتعامل مع الموقف؟
- (أ) سأطرق الباب وأنخل بدون أن أدعى للدخول لإظهار الثقة ☐
- (ب) سأعلق في الحال على الطقس (جيد، سيئ، وسط) لأبدو ودوداً ☐
- (ج) سأستجيب بثقة حين يطلب الجلوس، وأقوم بالتحدث وطرح الأسئلة ☐
- (د) سأقف بهدوء وأنتظر التعليمات قبل أن أتحرك ☐
٥. أي من الجمل التالية يُحتمل أن يترك انطباعاً سيئاً في حالة عدم وجود قنوات تواصل مرئية؟
- (أ) سأؤكد أن وسيلة تواصلتي بالكتابة صحيحة نحويًا وذات جودة عالية ☐
- (ب) سأبتسم وأنا أتحدث في الهاتف لعلمي أن ذلك سينقل من خلال صوتي ☐
- (ج) سأستخدم الرسائل النصية لسرعتها وسهولتها ☐
- (د) سأؤكد أن سيرتي الذاتية موجزة وفي صلب الموضوع ☐

٦. إن المقابلات التي تستخدم أسئلة ذات إجابات مفتوحة صممت من أجل لاختبار "التوافق" بينك وبين صاحب العمل المحتمل. أي الجمل التالية تعرف الأسئلة ذات الإجابات المفتوحة بشكل غير صحيح؟

- (أ) لقد صممت لتجعلك تتحدث أكثر عن نفسك ☐
- (ب) إنها تبدأ بـ "ماذا"، "متي"، "كيف"، "أين" ☐
- (ج) إنها فخاخ تشجعك على قول أشياء لا ترغب في قولها ☐
- (د) إنها استكشافية وتشجعك على الإسهاب في وجهة نظرك ☐

٧. إذا شعرت أن أمامك عقبة تحول دون التحاقك بوظيفة جديدة، فكيف تقلل من تأثيرها لتعادل فرصتك للحصول على الوظيفة؟

- (أ) أمل ألا يلاحظ المحاور ذلك والا يذكر شيئاً عنه ☐
- (ب) إذا ذكرها، فسوف أنكر له أنها تسبب أي مشكلة ☐
- (ج) سوف أكون صريحاً بشأن تلك العقبة وأشرح كيف أنها لن تعوق ملامتي لتلك الوظيفة ☐
- (د) سوف أقول إنه لا يجوز سياسياً أو قانونياً التركيز على هذا الموضوع ☐

٨. أي العبارات غير صحيح في وصف أسلوب التواصل الحازم غير اللفظي؟

- (أ) من خلال وضعية الجسد والتحرك المدروس ☐

(ب) باستغلال جميع الفرص للوقوف

واتخاذ وضع تدرج بدني لصالحه ☐

(ج) بالجلوس على المقعد والميل قليلاً

إلى الأمام لإبداء المشاركة ☐

(د) بالتحدث بوضوح وطلاقة ☐

٩. إذا كنت تجري مقابلة ولم يسألك المحاور السؤال الذي كنت ترغب في أن يسأله لك، فكيف ستتعامل مع ذلك الموقف؟

- (أ) سأعطيه قائمة من الأسئلة التي كنت أرغب في أن يسألني إياها ☐
- (ب) سألفت انتباه المحاور إلى أنه لم يعطيني الفرصة لأسؤّق نفسي كما ينبغي ☐

(ج) سوف أسأل إن كان من الممكن أن أخص الخطوط العريضة لمشروع

يوضح ملامتي لتلك الوظيفة ☐

(د) سأشعر بالإحباط وأتمنى لو كان

يؤدي عمله بصورة أفضل من ذلك ☐

١٠. أي العبارات يمكن أن تهدد تنامي ثقتي؟

- (أ) يمكنني أن أكون إيجابياً بشأن قدراتي وإنجازاتي ☐
- (ب) يمكنني محاولة عدم أخذ الأمور بصورة شخصية للغاية ☐
- (ج) يمكنني محاولة تصور نجاحاتي المستقبلية ☐
- (د) يمكنني المبالغة في التمثيل لأبين أنني فعلاً واثق بنفسي ☐



إظهار الحزم  
بشكل علني

إظهار الحزم





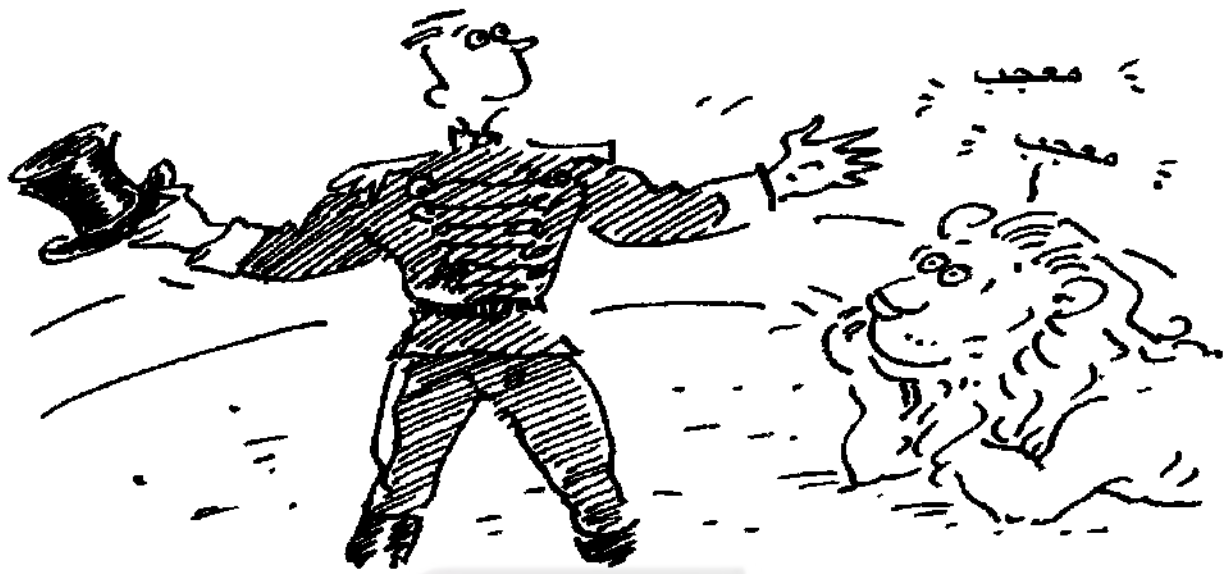
بحثنا أمس في سبل ترك انطباع إيجابي في المواقف التي تكون بين شخصين: سواء في مقابلات العمل، أو على الهاتف، أو خلال الكلمة المكتوبة.

اليوم علينا أن ننظر في كيفية تطوير هذا الانطباع الأولي العابر إلى صورة مهنية دائمة. يمكنك أن تفكر في هذا كأنه صورة "العلامة التجارية" الخاصة بك. وسوف يكون ذلك مزيحاً من الخصائص، والصفات والسلوكيات التي تُظهرها للعالم الخارجي. فإذا كنت تود نقل "علامتك التجارية" على نحو فعال، فيجب أن تكون متسقاً في الطريقة التي تصورها بنفسك. أما إذا كنت تجرب أشياء جديدة باستمرار، فسوف تفتت علامتك التجارية، وتقوض التقدم الذي أحرزته، والسمعة التي أسستها.

وحتى نساعدك، فسوف نركز على قدرتك على التواصل بحزم في الأماكن العامة، بين زملاء العمل والعلماء. فكلما ارتفعت في المكانة المهنية، وجدت نفسك في كثير من المواقف التي تشاهدك فيها أعين الكثير من الناس؛ حيث تكون مرئياً على نطاق أوسع من الجمهور.

كثير من سلوكيات الحزم التي نحن على وشك ذكرها يمكن تطبيقها في أكثر من مجال. وسوف نركز فيما يلي على ثلاثة من المواقف التي تصادفها بشكل متكرر، وسوف تكتسب فيها قدرتك على التواصل الحازم فوائد كبيرة:

- الاجتماعات
- المفاوضات
- العروض التقديمية



## الاجتماعات

غالبًا ما يتم الاستصواذ على الاجتماعات من قبل أعضاء المجموعة الأكثر حزمًا. وفي هذه الظروف، يمكن أن يشعر الحاضرون السلبيون أن الأحداث قد تجاوزتهم تمامًا لأنهم لا يستطيعون القيام بأي مداخللة لإبداء رأيهم. في مثل هذه المناسبات غالبًا ما يلجأ الأشخاص السلبيون إلى السلوك السلبي/العدواني - لغة الجسد الصاخبة "المرتفعة" بالإضافة إلى بعض التنهيدات - أو الصمت والاستسلام للقرارات المتخذة دون الإسهام فيها.

يجب أن يضمن رئيس الاجتماع الجيد أنه يدار بشكل متسق، كما يضمن لكل شخص فرصته في الإسهام. لكننا كثيرًا ما نفتقر إلى هذه القيادة، ويتم إجراء الاجتماعات في أجواء من التشاحن أو التشتت خارج الموضوع، وضياح الكثير من الوقت.

ولغرض توضيح كيفية التعامل مع الاجتماعات بحزم، سننظر في أسوأ سيناريو ممكن: وهو تجمع غير منظم يسيطر عليه واحد أو اثنان من الأنماط العدوانية. وسوف نضيف إلى هذه الصورة السلبية بعضًا من الشخصيات السلبية، والسلبية/العدوانية، الذين ينفذون "أجندات خفية".

وبعد الحديث عن كيفية التجهيز لعقد اجتماع، سوف نخرج السيناريو المذكور أعلاه، وننظر في كل عنصر من عناصره على حدة:



- الحازم في مقابل العدواني
- الحازم في مقابل السلبي / العدواني
- الحازم مقابل السلبي
- الحازم مقابل ذي الأجندة الخفية.

## التجهيز لعقد اجتماع

قبل حضور الاجتماع، تأكد أن لديك نسخة من جدول الأعمال، وأنك تفهم تمامًا لماذا يتم عقد الاجتماع.

خذ معك جميع المعلومات الداعمة التي من المرجح أن تحتاج إليها. إذا لم يكن واضحًا لماذا تم إدراج بند معين على جدول الأعمال، فاسأل مسبقًا.

تأكد أنك تعرف أين يعقد الاجتماع، وتواجد هناك في الوقت المحدد؛ فإذا وصلت في وقت متأخر فستفقد مصداقيتك، وترتبك، أو تعاني سوء الإعداد؛ ومن ثم سيكون الحزم والإسهام البناء أصعب بكثير.



## الحازم في مقابل العدواني

لنبدأ بالتعامل مع عنصر العدوانية في الاجتماع. غالبًا ما يفلح السلوك العدواني على المدى القصير؛ إذ يروّع أولئك الذين يخشونه ويتحكم فيهم، وهم كثير. ومع ذلك،

فإنه لا يجب اتخاذ السلوك العدواني كإستراتيجية طويلة الأجل؛ لأنك في نهاية المطاف ستُغضب الزملاء.

فعدم التقدير والاحترام الواضحين سيستغلها الشخص العدواني؛ مما سيؤدي في نهاية المطاف إلى استجابات غير متعاونة ومعوقة. وبمجرد فقدان الالتزام، فليس هناك أي طريق ليسلكه متخذ السلوك العدواني.

إن استخدام السلوك الحازم في هذه الظروف يمكن أن يقود الشخص العدواني نحو عالم صحي من التواصل. وإليك تفسير ذلك:

عندما تواجه السلوك العدواني، كن هادئاً، وتنفس بعمق، واعلم أن الآخرين في الاجتماع سوف يقاتلون من أجلك. إلا أنك يجب أن تنتبه لما يلي: السلوك الحازم هو تحمل مسئولية نفسك وليس مسئوليات الآخرين؛ فلا تتحدث عن المجموعة بل تحدث عن نفسك فقط. استخدم لغة ضمير المتكلم "أنا".

ربما يجب عليك مواجهة الغضب والنقد والتجريح قبل أن تبدأ في التواصل. وتذكر، على الرغم من ذلك، أن السلوك العدواني سلوك ضعيف، فكن واثقاً بأن بإمكانك التعامل معه.

وهذه قائمة للتعامل مع السلوك العدواني:

- كن هادئاً، واستمع بعناية.
- خذ نفساً عميقاً وبحث عن فرصة للتحدث. إذا كنت تحتاج إلى المقاطعة، فحاول ملاحظة عين المتحدث وأشار إلى أنك تريد المشاركة. إذا كان المتحدث عاقد العزم على تجنب التواصل بالعين، فاذكر اسمه بأدب وأظهر عزمك على المشاركة.
- واثم بين حجم الصوت في مقاطعاتك وحجم الصوت للمتحدثين.
- بمجرد نجاحك في الدخول إلى الحوار، قرّر ما يقال، ثم ابدأ بعبارة مثل "أتفهم وجهة نظرك، ولكن أشعر أننا يمكن أن نحقق المزيد بـ ...".
- إذا تم فهم قصدك بصورة خطأ، فكرر تعليقك بطريقة مختلفة. كرر كلامك بحزم حتى يتم سماعك.



- بمجرد أن تحظى بانتباه الشخص الآخر قد تجد أنك في حاجة "لإعادة" المقاطعة، وفي هذه الحالة ارفع يدك إشارة إلى "التوقف"، واستخدام اسم الشخص يزيد من قوة إشارتك.
- لخص وأكد فهمك لنقطة الحوار، أو الاتفاق قبل الانتقال إلى نقطة أخرى.
- إذا لم تنجح في الوصول إلى هدفك فسجل تلك الواقعة. على سبيل المثال: "أعرف أنك حريص على تغطية الكثير من الأمور في هذا الاجتماع، ولكن ما زلت أشعر..."
- حافظ على كرامتك حتى إذا كنت تشعر بالإحباط، وأعد تأكيد ذاتك في وقت لاحق. بالإصرار أنت قادر على الفوز في النهاية، وسوف تصبح أكثر فاعلية في كل مرة تحاول فرض السلوك الحازم.

### الحازم في مقابل السلبي / العدواني

إن السلوك السلبي / العدواني هو سلوك "الضحية المتردد"؛ فهو يحاول أن يكون مخادعاً؛ فقد يكون الشخص غاضباً من نفسه لتخليه عن سلطته؛ لذلك فهو يفعل ذلك على مضض. وهذا السلوك يسبب مناخ الاستياء، والإحراج والارتباك. في كثير من الأحيان يُقال شيء واحد، ولكن الرسالة تكون مختلفة تماماً؛ فعلى سبيل المثال:

المدير: "أفضل عملائنا قد وضع للتو طلباً عاجلاً؛ فهل لديك مانع من التعامل معه فوراً؟"

مساعد المبيعات (ساخراً): "لا، هذا شيء طيب، فلدي كثير جداً من الوقت الزائد!"

إن السلوك السلبي / العدواني يكاد يكون مكشوقاً؛ فقد يبرز ذلك السلوك من خلال لغة الجسد في أي اجتماع، مثل التحديق إلى أعلى، والتحرك المبالغ فيه على المقعد، والنقر بالقلم بعصبية.

وهذه بعض الأفكار للتعامل مع السلوك السلبي / العدواني:

- اكشف الرسالة "الخفية"، سواء اللفظية أو غير اللفظية، على سبيل المثال: "لدي إحساس أنك تشعر بالسوء بسبب ذلك. هل تمنع من مناقشة اعتراضك علناً؟"
- اسأل عن أفكارهم تجاه موضوع النقاش بوضوح.
- استمع بفاعلية وأجب.



ويكون لدى الشخص صاحب السلوك السلبي / العدواني عدة خيارات عندما يُكشف سلوكه؛ فيمكن أن يُبعد الأمر لمستوى التحدي لكي يرى نفسه، كأن ينكر إرسال الرسالة أصلاً، مدعيًا أنك مصاب بجنون الشك، أو يتخذ وضع الدفاع. ويكون الخيار الأول هو الإستراتيجية الأفضل، أما الخياران الآخران فسوف يضعفان من قوة صموده أمام أعين الآخرين بلا شك.

### الحازم في مقابل السلبي

يحاول منهج السلوك السلبي أن يولد مشاعر التعاطف داخل الآخرين. وهو مخادع مثل السلبي العدواني، لكنه يتظاهر بأنه فعال. الأشخاص السلبيون لديهم قدر قليل

من احترام الذات؛ فهم لا يدافعون عن أنفسهم، ويميلون إلى "الخضوع" لأنهم يخافون قول "لا"، أو أن يتم رفضهم.

ومن الخصائص المميزة للشخص السلبي استخدام الصمت لفترات طويلة جدًا، وغالبًا ما يغطي حوارًا ما يدور في أذهانهم على أساس أنهم "ضحية" ("لماذا تقسو علي؟" أو "أتمنى لو تصمت أو تتركني بعيدًا عن هذا الأمر!").

### التعامل مع السلوك السلبي

إن التعامل مع الشخص السلبي لا يختلف عن التعامل مع السلبي العدواني. أولاً قم بفضح تخليه عن المسؤولية: "أنا لا أدرك موقفك تجاه هذا الموضوع؛ فهل من الممكن أن تخبرني بمشاعرك تجاه هذا الأمر؟" (لاحظ استخدام الضمير "أنا" والسؤال المفتوح، "ما وجه اعتراضك؟").

قابل الصمت بالصمت، إن الأمر يتطلب شخصًا بالغ السلبي ليظل صامتًا خلال لحظات الصمت والنظرات المتوقعة، خاصة إذا كان كل من في الاجتماع يستخدمون التكتيك نفسه، وبمجرد أن يبدأ الحديث، استخدم مهارات الإنصات الفعال للتشجيع على الاستمرار.

ومع ذلك إذا فقدت الصبر على ذلك الصمت فكرر تعليقاتك، أو حاول اتباع منهج مختلف إذا رأيت أن ذلك قد يفيد، إذا تطرقت إلى نقطة تثير الغضب، فأخبر الشخص السلبي أنك سوف تستطلع آراءهم في حالة عدم استعدادهم للمشاركة. ومن ثم يجب عليك الاستمرار طبقًا لنتيجة ذلك الاستطلاع. ادعُ ليدعمك في مسار العمل.

### الحازم في مقابل الأجنحة الخفية

ستقوم لا محالة بمقابلة ذلك النوع من الأشخاص الذين يخفون أوراق اللعب، ولا سيما في المؤسسات التي تكون السياسات الدخلية فيها بارزة. في هذه الثقافات، عادة يتخذ الناس أوضاع الدفاع، محاولين حماية أنفسهم من الحرمان والاستغلال. أحيانًا يكون ذلك الخوف وهميًا، وأحيانًا أخرى يكون حقيقيًا، لكن مهما كان السبب، فستحتاج إلى أساليب عامة للتعامل معهم.



## التعرف على الأجندات الخفية

ربما تجد نفسك قادرًا على تحديد الأشخاص المهتمين بالموضوعات السياسية والاجتماعية من بين زملائك؛ حيث سيبدو سلوكهم غير متسق، إذ يغيرون رأيهم ونهجهم بوضوح وبدون أسباب تاركين خلفهم آثارًا من الارتباك وعدم اليقين. وبمجرد أن يلفت انتباهك هذا الطراز غير المنتظم، انظر إلى التفاعل البيئي للظروف المحيطة. وحاول تحديد المكاسب السياسية أو، غالبًا، المكاسب الشخصية التي يسعى لنيلها. وبذلك تكون قد اقتربت من الحافز الحقيقي لذلك الشخص.

المصادفات الكبيرة التي تخدم مصلحة فردية لا تحدث غالبًا بدون بعض المساعدات. ابحث عن المصادفات، ومن ثم حدد المستفيدين. وبالتحلي بالإدراك، سوف تنكشف أمامك فجأة الأجندة الخفية، وتكتشف أسباب السلوكيات المربكة السابقة. هذه المعرفة مفيدة؛ فهي قوة. لا تحاول الاصطدام بالأفراد؛ فالأجندة الخفية، بحكم طبيعتها، يمكن دائمًا إنكارها، وينتهي بك الأمر أن تبدو مصابًا بالشك أو الحماسة.

ولعل من المجدي أن تختبر نظريتك بتنبؤ ردود الأفعال المحتملة لزملائك في ظروف معينة؛ فإذا كانت تنبؤاتك تتحقق في حالة حدوث تلك الظروف، فإن الأجندة الخفية يحتمل أن تكون كما توقعت. وإذا لم يكن الأمر كذلك ففكر مرة أخرى؛ فربما تكون متشككًا!

## خطط لمنهجك الخاص

باستيعابك للمحفزات الخاصة لزملائك، سيكون لديك صورة واضحة عن مدى توافقك مع أنماط حدوث الأشياء، وسوف يساعدك ذلك على التخطيط لمنهجك الخاص؛ والذي قد يكون قائمًا على التحاشي إذا اخترت ألا تعلق في سياسة المؤسسة، أو ربما يكون ذلك الخيار الاستراتيجي؛ فالخيار دائمًا لك.

## قائمة الأجندات الخفية

هذه القائمة ستساعدك على تحديد الأجندات الخفية:

- ادرس المصادفات التي يستفيد منها شخص واحد أو مجموعة محددة من الناس.

- ابحث عن السلوك المتناقض، وهذا يمكن أن يأخذ شكل علاقة غير متوقعة، أو رسائل غير لفظية، أو تنازلاً مفاجئاً، وغير مبرر عن المسؤولية.
- ضع ملاحظاتك في سياق الأحداث مستعيناً بالإدراك المتأخر؛ فربما يساعدك ذلك في التعرف على "الأجندة الخفية" بالتحديد.
- اختبر نظريتك بشكل غير مؤذٍ بقدر الإمكان.
- ربما يكون من الأفضل أن تبقى ذلك في طي الكتمان؛ فربما تستطيع أن تحقق به بعض المكاسب.
- إذا كنت ستتصدى لشخص ما بسبب أجندته الخاصة فكن واثقاً تماماً بموقفك، وأنت قادر على إدارته بحزم بأفضل طريقة ممكنة.
- ابحث عن الحافز، إذا رأيت نفسك فجأة أصبحت محل اهتمام شخص ما معروف بالطموح، فاسأل نفسك لماذا؟
- توخّ الحذر؛ فمن السذاجة أن تعتقد أن الأجندة الخفية لن يتم استخدامها في مكان ما داخل المؤسسة.



## المفاوضات

هناك بعض القواعد البسيطة لتفاوض بفاعلية وحزم.

فيمكن تقسيم المفاوضات إلى عدة فئات. أولاً، تلك التي في بيئة العمل مع شخص آخر مثل رئيسك، أو زميل أو عضو في فريق العمل. وعلى نطاق أكبر غالباً ما تشهد غرف الاجتماعات مفاوضات بين العديد من الزملاء الذين يحملون وجهات نظر مختلفة. وهناك تلك التي تجري بين فريقين متعارضين. وعندما لا يتم التفاوض بين هذين الفريقين، ربما يلجأون إلى محكم أو وسيط.

أيًا كانت الحالة، سواء حل مشكلة بسيطة أو اجتماع على نطاق واسع بين المديرين والاتحادات التجارية، فإن القواعد الأساسية للتفاوض الناجح تظل ثابتة، فهي مسألة اختلاف مدى اتساع النطاق فحسب.

## ممارسة التفاوض

فيما يلي الخطوات الأساسية للتفاوض بنجاح:

- اعرف بالضبط ما ترغب في تحقيقه، واعرف مستوى صلاحياتك وصلاحيات خصمك معرفة واضحة تمامًا.
- كن صارمًا، واستخدم لغة جسد إيجابية.
- تأكد من استيعابك لوجهة نظر الآخر.
- انقل وجهة نظرك بوضوح، وصرح بالنتيجة المرغوبة.
- ابحث عن الأرضية المشتركة لتعزيز المصالح المشتركة من أجل تقوية الالتزام بإيجاد حل مُرضٍ.
- استمع بفاعلية، وأظهر التفاهم في جميع مجالات المناقشة.
- تجنب الخداع، والغش، والتلاعب والكذب تمامًا.
- لا تعرض أبدًا شيئًا لا يمكنك أن تقدمه.
- إذا كنت تشعر بضغوط، فاطلب فاصلًا للاستراحة.
- عبّر عن مقترحاتك بوضوح وباختصار، واستخرج كذلك مقترحات الطرف الآخر.



- لخص مواضع الاختلاف واستكشف مداها، وتعرف على القضايا التي يمكن الوصول فيها إلى حل وسط.
- وعقب استخلاص موضع الخلاف الرئيسي، قم بمناقشة التنازلات التي لدى كل طرف استعدادًا لتقديمها.
- لخص، واتفق، وأكد الاتفاق كتابيًا.

## العروض التقديمية

تزرع العروض التقديمية الخوف في قلوب العديد من المديرين، مهما كانت أقدميتهم؛ فهي واحدة من أكثر المنابر المهنية ظهورًا وانكشافًا، ويمكنها أن تترك صورتك حسنة دون أن يمسه ضرر، أو أن تتركها في حالة يرثى لها. عادة ما يكون هناك إنذار مسبق للعروض التقديمية المطلوبة، ومن ثم يتوفر لك أيضًا الوقت اللازم للتجهيز والتدريب لهذه المناسبة. أهم نقطتين هما: التجهيز والتدريب.

فهؤلاء الذين يبدون "طبيعيين" في أثناء العرض التقديمي هم حالات استثنائية. معظم المحاضرين الجيدين هم كذلك فقط لأنهم استثمروا الوقت في التجهيز والتدريب. وأي شخص يمكن أن يكون كذلك إن حاول، وكل شخص يمكن أن يستمتع بالتجربة.

فلا شيء أكثر إرضاءً للنفس من وهج النجاح عندما تنزل عن منصة العرض عقب تقديم عرض ممتاز؛ حقًا إنه يستحق أن تستثمر فيه وقتك وطاقتك كي تنجزه على الوجه الأكمل.

وبالطبع، قد كُتب الكثير عن مهارات العروض التقديمية، وإحاطًا للحق لا يمكن أن يختصر هذا الموضوع في تلك الفقرات القصيرة. ومع ذلك، إليك بعض المؤشرات التي ستساعدك على إضافة هذا النمط من التواصل إلى مجموعة أدوات الحزم التي تسعى إلى تجميعها:



## التجهيز والتدريب

- تأكد من فهم الغرض من العرض التقديمي.
- احصل على انطباع واضح عن جمهورك، مستوياتهم وتوقعاتهم؛ لأن ذلك يمكنك من تقديم عرضك بصورة صحيحة.
- قم بتجهيز كلماتك:
  - البداية – أخبرهم بما تنوي أن تقول.
  - المنتصف – قل ما تنوي قوله.
  - النهاية – أخبرهم بما ذكرته.
- معظم الناس سيتذكرون فقط ثلاث نقاط مما قلت.
- قم بتجهيز الأدوات البصرية المساعدة:
  - شرائح جهاز العرض – يجب أن تكون بخط سميك، وواضحة، وليست أكثر من فقرة واحدة.
  - المنشورات – ومن الممكن أن تحتوي على معلومات أكثر تفصيلاً بالإضافة إلى نسخة من شرائح العرض، ويجب أن تكون على أعلى مستوى من الجودة.
  - الشرائح مقاس ٣٥ سم – ليست مميزة غالباً حيث ستضطر لجعل الغرفة مظلمة.

– برنامج "باور بوينت" – وقد ارتقى بقيمة العروض التقديمية ومستوى توقعات الجمهور في كل مكان. ويمكن استخدام مميزات الصوت والرسوم المتحركة، ولكن تأكد أنها تضيف إلى رسالتك. أيضاً تأكد أنك مستوعب تلك التكنولوجيا، خاصة إذا كنت تقوم بالعرض من خلال الكمبيوتر المحمول الخاص بك على شاشة العرض. كن حذراً من توصيل جهازك مبكراً فسيكون الجمهور قادراً على رؤية الشرائح بينما تبحث فيها لتبدأ العرض التقديمي.

- قم بإعداد مجموعة من البطاقات موضحاً فيها الكلمات الدالة، والحقائق والأسماء الصعبة لمساعدتك إذا كنت متوتراً.
- قم بالتدريب أمام المرأة، وأمام زملائك، وأصدقائك وأسرتك، وتأكد أنك تساير الوقت المطلوب، واجعلهم يوجهون إليك الأسئلة الصعبة والمحرجة.

### إجراء العرض التقديمي

- ارتدِ ملابس نظيفة ومريحة وغير لافتة للنظر، فإن لم تفعل فسوف يولي جمهورك اهتماماً لما ترتدي أكبر من اهتمامهم بما تقول.
- تواجد في مكان العرض قبل بدء العرض بوقت كاف؛ لتعرف الأجهزة المستخدمة، وتتحقق من الترتيب الصحيح لشرائح العرض.
- تأكد أن هناك كوباً من الماء في متناولك؛ فهو مفيد في حالة الشعور بجفاف الفم.
- إذا كنت تستخدم مؤشراً مضيئاً أو مؤشراً تليسكريبياً أو جهاز تحكم بالأشعة تحت الحمراء فتدرب عليه (تأكد من عدم وجود رعدة في أثناء الاستخدام).
- هدي أعصابك بأي وسيلة تناسبك.
- أخبر جمهورك بما تتوقعه منهم بالنسبة للمقاطعة، أو المناقشة، أو طرح الأسئلة؛ فربما تفضل ذلك في أثناء المضي قدماً في العرض، أو تتركه حتى النهاية.
- استمتع بحديثك لكن كن يقظاً؛ فمن السهل جداً الوقوع في الخطأ وقول شيء مثير للجدل. إذا لم تستطع الإجابة عن سؤال ما، فكن أميناً بشأن ذلك وأخبر السائل أنك سوف تبحث عن الإجابة وترد عليه.



- تجنب الطرائف والمزاح حتى تصبح مقدماً بارعاً.
- لا تستخف بجمهورك، وكذلك لا تفترض أنهم يفهمون المسائل الفنية المتعلقة بموضوع العرض.
- توقف من حين لآخر وقفات مؤقتة؛ فأنت تقدم عرضاً، والوقفات المؤقتة مفيدة لخلق تأثير درامي، ولتجميع الأفكار.
- بالطبع استخدم لغة حازمة ووضعية جسدية ملائمة.



خير جليس في الزمان كتاب

www.Maktabah.Net



# ملخص

من المفترض الآن أن تكون قد بدأت تجمع بعض الأدوات المفيدة لتنمية مهارات الحزم لديك. وربما أتيت لك الفرصة لتمارس بعض هذه التقنيات وتجد أنها تعمل بالفعل. إن هذا النجاح المبكر سيزيد بدوره من ثقتك، ويشعل حماسك لتعرف المزيد، وتأخذ بزمام الأمور، وتتحدى بالشجاعة لوضع أهدافك الخاصة.

الآن وقد قطعنا ثلثي الطريق خلال أسبوع، قد يكون من المفيد التحقق من تقدمك؛ لنرى ماذا لديك من تطلعات في الحزم وماذا تبقى لتحصل عليه. ويمكنك أن تطلب، على سبيل المثال، رأي واحد أو اثنين من أصدقائك أو زملائك الموثوق بهم. فمن السهل جدًا الانزلاق مرة أخرى إذا وجدت أن شيئًا ما لا يسير وفق الخطة؛ لذلك ابحث عن بعض الدعم لمساندتك في تلك الأوقات.

ربما تحب أن تدوّن خبراتك وما تعلمته؛ حيث إن ذلك سيضمن لك أن يبقى كل شيء في إدراكك حيثما تحتاج إليه، إذا كنت تنوي إدارة مهارات التواصل الخاصة بك.



## أسئلة مراجعة (الإجابات في نهاية الكتاب)

- فكر في الأسئلة التالية واستخدمها في تطوير مهاراتك وفي تشكيل صورتك العامة.
١. أي العبارات الآتية غير صحيحة بشأن بناء العلامة المسجلة الخاصة بك؟
- (أ) أقوم ببناء علامتي التجارية في اجتماعات فريق العمل أو القسم
- (ب) أبني علامتي التجارية مع العملاء، والزبائن، والموردين
- (ج) أبني علامتي التجارية بي بين زملائي الذين لهم خبراتي نفسها
- (د) لا أقوم ببناء علامتي التجارية إنها تبني نفسها
٢. عندما تدير اجتماعات، أي العبارات التي تشير إلى أنك تتصرف بدون حزم؟
- (أ) أدع الأمور لتتدخل مع الوقت
- (ب) أغادر مع تخصيص نقاط عمل واضحة للأشخاص المناسبين من فريق العمل
- (ج) أستفيد من قدرات فريق العمل على الإبداع وحل المشكلات
- (د) غالباً ما أنتهي بمناقشة جميع نقاط العمل
٣. عندما تنتهي من التفاوض، ما الذي يشير إلى أنك تفاوضت بحزم؟
- (أ) عندما أتنازل كثيراً
- (ب) عندما لا يسمعنني أو يفهمني أحد
- (ج) عندما أصل إلى حل مرضٍ للطرفين
- (د) عندما لا أعرف وضع الطرف الآخر وأهدافه
٤. أي العبارات الآتية عن السلوك السلبي / العدوانية غير صحيحة؟
- (أ) إن الناس يوافقون (بدون اقتناع) ثم لا يتخذون أي إجراءات، أو يفسدون النتائج
- (ب) في كثير من الأحيان، تكون رسالة لغة الجسد "صاخبة" وتشير إلى أن الشخص يرغب في أن يكون في أي مكان آخر غير الاجتماع
- (ج) السلوك السلبي / العدوانية يستخدم السخريه
- (د) السلوك السلبي / العدوانية متناقض في مفزاه وغير موجود
٥. ما الخطوة الخطأ التي تقوم بها وأنت تقوم بالتجهيز لاجتماع؟
- (أ) تتأكد أن الجميع يعلم مكان الاجتماع وتوقيتته ومدته
- (ب) تتأكد أن جدول الأعمال قد تم توزيعه، وتنقبه لوجود أي تجهيزات لم يتم القيام بها
- (ج) ترتب لتدوين محضر الاجتماع، وتوزيعه، والموافقة عليه بعد ذلك
- (د) تكون الاجتماعات أفضل عندما تُعقد فجأة لمناقشة أمر طارئ



٦. ما تأثير السلوك العدواني في الاجتماع؟ حدد العبارات الخطأ.

- (أ) يعرقل الغرض من الاجتماع ☐
- (ب) يضيف بعض الإثارة إلى جدول الأعمال، ويشجع الجميع على المشاركة ☐
- (ج) ربما يكون فعالاً على المدى القصير ☐
- (د) قد يخشى الناس من الشخص العدواني ويفشلون في المشاركة ☐

٧. عندما تواجه السلوك العدواني ماذا ينبغي عليك أن تفعل؟

- (أ) أن تكون هادئاً وتستمع بعناية ☐
- (ب) أن تقر ما يُقال وتعرض وجهة نظرك ☐
- (ج) تجادل الشخص العدواني وتحاول إقناعه أنه على خطأ ☐
- (د) إذا تم رفض تعليقك، حاول عرضه مرة أخرى بصورة مختلفة ☐

٨. أي الاستراتيجيات من غير المحتمل أن يتخذها الشخص السلبي / العدواني لتجنب تحمل المسؤولية؟

- (أ) قد يخبرك أنك تعاني جنون الشك ☐
- (ب) ربما ينكر أنك فهمت إشارته بصورة صحيحة ☐
- (ج) ربما يتظاهر بالموافقة ويقوم بتخريب خطتك في وقت لاحق ☐
- (د) ربما يعتذر، ويقول لك إنك قرأت إشارته بصورة غير صحيحة ويتخذ موقفاً مختلفاً ☐

٩. في حالة الاشتباه أن شخصاً ما لديه أجندة خفية، ماذا يجب أن تفعل؟

- (أ) تتهمه بمحاولة "الحصول على شيء بدون علمك" ☐
- (ب) تذكر أنك لاحظت أنه يحاول الحصول على مصالح خاصة مع مسئولين كبار ☐
- (ج) تنشئ فخاً لترى إذا ما كان سيقع فيه ☐
- (د) تعطيه ملاحظات بشأن إحساسك وتطلبه أن يوضح دوافعه لفعل ذلك ☐

١٠. ما الممارسات الجيدة التي يجب أن تعتمد عليها في خطواتك نحو تقديم عرض تقديمي؟

- (أ) تحكي طرائف جيدة لجعل الجمهور يضحك وينحاز لصالحك ☐
- (ب) تذكر مدى فوترك لأنك تكره العروض التقديمية ☐
- (ج) تستخدم مصطلحات فنية لتوضح للناس مقدار ما تعرفه من معلومات ☐
- (د) تقوم بعمل البروفات لتدريب صوتك وضبط توقيت عرضك التقديمي ☐



لغة الجسد

لغة الجسد





لقد جذب مفهوم "لغة الجسد" الكثير من الإثارة والاهتمام. ومن المغري أن نتصور أن الكلمات هي أهم عامل في إيصال الرسائل، ولكن كما رأينا، تمثل الكلمات نسبة صغيرة فقط من الرسائل التي يتم تبادلها. عليك فقط أن تفكر في فنان التمثيل الصامت الذي يحترف فن التواصل باستخدام الجسد لتعرف تلك الحقيقة. كذلك فكر في هؤلاء الأشخاص الذين يبقون بدون حراك عندما يتواصلون. فيكون أحياناً من الصعب أن "تقرأهم" بوضوح مما يؤدي إلى سوء التفسير أو الفهم.

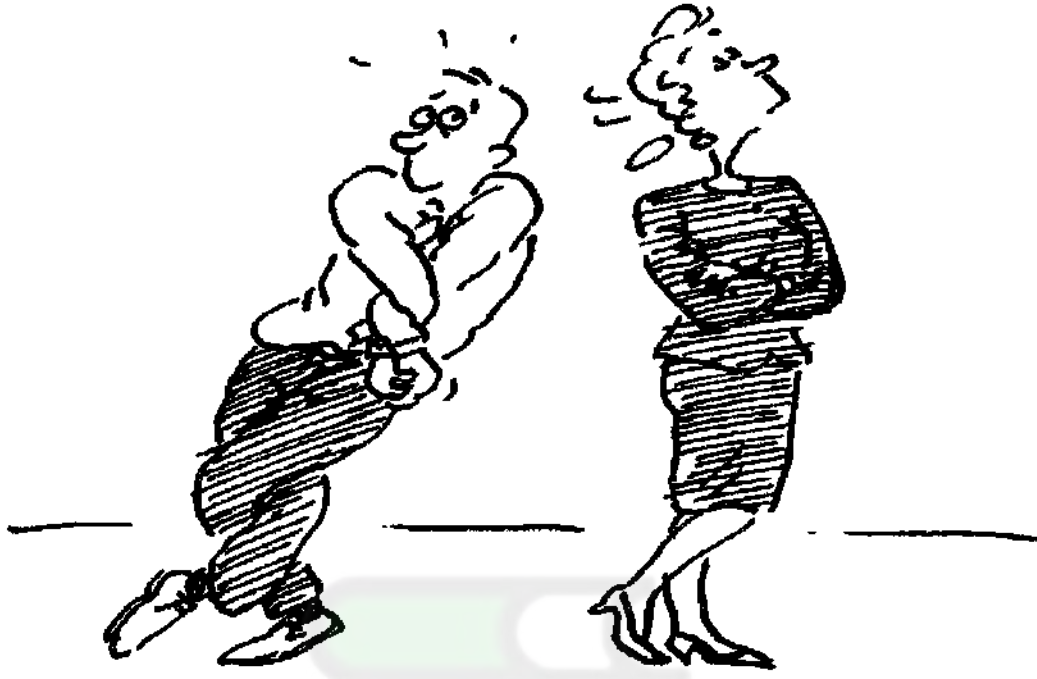
سنقوم اليوم بإلقاء نظرة على أشكال لغة الجسد التي لها أكبر أثر على الآخرين. ويعد ذلك بمثابة دراسة مستفيضة لهذا الموضوع، وسوف تحقق أكبر قدر من التأثير يمكن أن تحدثه عندما تتواصل بحزم.

وسوف يتضمن درس اليوم المجالات الآتية:

- لغة الجسد الحازمة
- استخدام الإيماءات
- بناء الألفة
- استخدام اللغة اللفظية
- تفسير لغة الجسد

حقاً إن جسدك يتكلم بصوت أعلى من الكلمات





## لغة الجسد الحازمة

لأن الجسد ينقل نسبة كبيرة مما نتواصل به، يجدر بنا أن نركز على هذا المجال لفترة قصيرة، وننظر فيما نعرب عنه بأجسادنا وكيف يمكن أن يؤدي إلى إعاقة تواصلنا. إنه لتمرين مفيد أن "نراقب أجسادنا"، لكن حاول أن تكون حذرًا؛ فستلاحظ أنه عندما ينهمك اثنان في محادثة مثيرة للانتباه، فهما لا يدركان تمامًا ما تقوم به أجسادهما. فنحن نستخدم أجسادنا بصورة لا شعورية لتأكيد بعض النقاط أو لنقل رسالة ثانوية.

ويتميز السلوك الحازم بالاستمرارية بين التواصل اللفظي وغير اللفظي. وبعبارة أخرى، فالجسد يُعبر بدقة عما نقوله وأنت في "الوضع الحازم"؛ فإنه يتطابق مع القصد من وراء رسالتك.

بسبب قيود الوقت والمساحة المتاحة هنا لهذا الموضوع سوف نتناول فقط أبرز جوانب لغة الجسد:

- المساحة الشخصية
- طريقة الوقوف
- الحواس

## المساحة الشخصية

إننا جميعًا نمتلك حولنا منطقة محظورة على شكل البيضة تختلف في الحجم في تناسب طردي طبقًا لظروفنا، وأهدافنا، ومستوى شعورنا بالارتياح. ومن المثير للاهتمام أنه يمكن غالبًا قياس حجم تلك المنطقة لشخص ما، عن طريق اهتمامه البؤري.

ففي مترو الأنفاق غالبًا ما تكون صفرًا (عادة ما تبدو نظرات الناس ثقيلة أو أنهم يركزون على قراءة شيء ما)، وفي العمل يمكن أن تمتد تلك المنطقة لتشمل شخصًا ما أو تجمعًا بسيطًا من الناس، وفي العروض التقديمية الكبيرة يمكنها أن تمتد إلى أجناب صالة العرض بأكملها.

إن التفاوت في حجم تلك المنطقة جزء غريزي في سلوكنا، ومع ذلك فإنه من المفيد جدًا أن تفهم طبيعة تلك "المساحة الشخصية" حتى يمكنك استخدامها لإحداث تأثيرات جيدة.

**نقطة التعلم الأولى:** إذا لم تشمل الناس في مساحتنا الشخصية فمن المستحيل تقريبًا أن نستطيع أن نؤثر فيهم.

لاحظ كيف أنك "تنغلق" عندما يأتي شخص لا تفضله بالقرب منك، أو شخص لست متأكدًا من شعورك تجاهه فيقترب منك جدًا قبل الأوان. بالتأكيد إننا جميعًا لدينا بعض الخبرات المكتسبة من خلال شخص حاول التعدي مرارًا وتكرارًا على مساحتنا الشخصية حتى تأخذنا خطواتنا التالية نحو الانفتاح أو الانغلاق.



تذكر كذلك الأوقات التي كنت فيها جزءاً من جمهور كبير، وجعلك مقدم العرض تشعر أنك الشخص الوحيد في تلك القاعة ذلك لأنه قام بتوسيع مساحته الشخصية ليحتويك بداخلها.

لاحظ كيف تستخدم مساحتك الخاصة، وكيف تتفاعل بطريقة مختلفة مع عائلتك، وزملائك ورؤسائك. وللتمرين، قم برسم المساحة الخاصة بك حتى تتقابل حدودها مع جسدك، ثم حاول ملء الحجرة بوجودك عن طريق امتداد مساحتك. يمكنك فعل ذلك بتغيير نقطة تركيزك وأن تجعل انتباهك على الحوائط. وأتبع ذلك بتصوير نفسك بشخص واثق بنفسه ثقة فوق العادة مؤثر في الآخرين.

**نقطة التعليم الثانية: كلما استخدمت مساحة أكبر، كان لك تأثير أقوى.**

فالأشخاص طوال القامة تكون لهم ميزة طبيعية نظراً لشغلهم مساحة أكبر، لكنهم غالباً هجولون ومنطوون. ويمكن ملاحظة ذلك من خلال وضعية الجسد، التي ربما تتمثل في تقوس الأكتاف، أو في مشيتهم التي ربما تتمثل في ضم أصابع الأقدام للداخل.

بينما الأشخاص قصار القامة، الذين ربما لا يتمتعون بالتأثير الطبيعي نفسه، يقومون بتعويض ذلك النقص الطبيعي في الحجم بتوسيع أفاقهم ومساحتهم الشخصية باعتماد أسلوب جيد في الحزم. في الواقع عدد كبير من قصار القامة يمكن اعتبارهم أطول مما هم عليه بسبب هذه القدرة، وأنهم أصبحوا في غاية النجاح في هذه العملية. وللأسف فإن أسلوب تواصلهم يكون أحياناً مبالغاً في التعويض لافتقار بنيتهم البدنية؛ فيمكن أن يصبحوا عدوانيين أكثر من اللازم.

هناك طرق للجلوس والوقوف تجعلك تبدو شخصاً "يملاً مركزه" ويحدث تأثيراً في الآخرين. وبتطبيق بعض التقنيات التالية يمكن للأشخاص قصار القامة أن "يزداد حجمهم في نظر الآخرين".

وهذه بعض تلك التقنيات:

- **الوقوف الحازم:** قف مستقيماً و "اعتقد" أنك طويل. حاول ألا تلف إحدى قدميك حول الأخرى، أو أن تقف بكل وزنك على إحدى قدميك فقط. لا شيء يشوه صورتك مثل وقوعك على الأرض بسبب فقدانك الاتزان.



- عندما ترغب في التواصل بقوة، مرة أخرى، قف باستقامة، وقدماك ثابتتان على الأرض، وجسمك متزن، ويداك على جانبيك. فلو كان من الصعب التغلب عليك بدنيًا فسيكون من الصعب الضغط عليك لفظيًا.
- الجلوس الحازم: انقل الثقة بشغل أكبر حيز ممكن من المساحة في جلوسك، اجلس وجسمك في وضع منتصب، ومرتكز جيدًا على قاعدة الكرسي مع الميل البسيط إلى الأمام. فإذا جلست "منكمشًا"، فستبدو صغيرًا.

## طريقة الوقوف

سوف تنقل طريقة وقفتك انطباعًا كبيرًا؛ لذلك فمن المهم أن تقف بصورة صحيحة؛ فالجميع يلاحظون الشخص الذي يقف مستقيمًا والذي يمشي بشكل سليم، فمن الجيد أن تنمي تلك العادة الجيدة؛ فإنها تصور الثقة والسلطة. الأشخاص طوال القامة معروف عنهم الانحناء، وغالبًا ما يبررون ذلك بأنهم لا يستطيعون المرور من الأبواب. ومع ذلك، فكونك طويلًا هو هبة تحسد عليها؛ فالكثيرون يودون لو يقدمون كثيرًا مما لديهم ليصبحوا طوالًا؛ لذلك إذا كنت طويلًا فلا تنحن إلا عند الضرورة. انحن كما شئت وأنت صغير السن، لكن لن تجد لك اختيارًا إلا أن تتحني وأنت كبير السن.



قصار القامة أيضًا يمكنهم أن يظهروا طوألًا كذلك. في الحقيقة، الأشخاص الأقل من ١٦٠ سم يمكن أن يظهروا في طول ١٨٠ سم إذا كان لديهم الاعتدال في القامة. وكثيرًا ما نخلط بين الثقة والحجم؛ لذلك يمكن أن تفعل الكثير مستغلًا هذه الاعتقادات الخطأ لزراعة مكانتك الشخصية.

## الحواس

إن الحرية في منح لمسات التقدير لأي شخص في سياق العمل يُعبر عن التفوق. فيمكن لرئيس العمل أن يربت ظهورَ موظفيه، لكنه لن يستحسن ذلك الفعل إذا قابل الموظفون ذلك بالمثل. ويعد تربيت الظهر إيماءة تعبر عن السلطة، وحينما لا يتم رفضها فإنها تعزز التدرج الوظيفي.

فمن الطرق الجيدة لوضع الأشياء على قدم المساواة أن تبحث عن الفرصة اللحظية التي تظهر فيها لمسات التقدير بطرق مختلفة. ربما يمكن أن تقول: "معذرة" بينما تلتقط شعرة من على سترة مديرك، أو تقول: "لقد أصابك بعض الأتربة"، وأنت تمسح ذراعه أو كتفيه بظهر يدك.

## استخدام الإيماءات

إن استخدام الإيماءات من الممكن أن يعزز ما تقوله أو يصرف الانتباه عما تقول. ويجب استخدامها بحكمة لتعظيم تأثيرها.

وتتضمن الإيماءات كل شيء بدءًا من "التلويح" بالأيدي (غل يدك إذا كنت تفعل ذلك) إلى الحركات غير المحسوسة بالوجه، أو اليد، أو الجذع أو الأذرع، ونادرًا ما تشمل الأرجل.

وأكثر الإيماءات شيوعًا تلك التي تكون بالأيدي فحسب، وهي تعمل على تأكيد ما تقوله بالفم.

ويمكن أن يشير نوع الإيماءات التي اخترت استخدامها إلى شخصيتك؛ فإذا كنت "تزفر" بصورة أكثر من اللازم، فسوف تبدو عدوانيًا. بينما الإيماءات المنبسطة المتحررة التي تبتعد فيها اليد عن الجسد تعبر عن الشخصية المنفتحة الدافئة، أما إذا كنت نشيطًا أكثر من اللازم وغير منظم في حركاتك، فستبدو

مضطرباً وفوضوياً وينطبق ذلك بشكل خاص على أسلوب ملابسك إذا كان غير مهني أو متحرراً بصورة مفرطة.



الإيماءات الحازمة تميل إلى أن تكون معتدلة، مع مراعاة أن التوقيت والملاءمة لهما أهمية خاصة، كما يجب أن تكون سلسلة وتعكس ما يُقال على قدر المستطاع.

## بناء الألفة

إن التعاطف مع الآخر لا يعتمد فقط على الكلمات التي تستخدمها؛ فمعظم التعبيرات عن الألفة تنقلها لغة الجسد الخاصة بك.

فإذا رأيت شخصين يتحدثان بحماس وبصورة لا شعورية، فربما تلاحظ أن أجسادهما تأخذ تقريباً الوضع نفسه. على سبيل المثال، ربما يقف كل منهما وقدماه متقاطعتان، ويضع مرفقه على الطاولة وذقنه على كف يده، وإذا كانا يشربان شيئاً ما، فستلاحظ أن المشروبات تقل بالمعدل نفسه. فكلاهما يعكس سلوك الآخر ويتواءم معه. فإذا فعلت ذلك بطريقة واعية وبمهارة، فستجد أن قدرتك على بناء الألفة تتحسن بدرجة كبيرة.

فإذا وجدت نفسك في محادثة غير سارة أو حرجية وكنت ترغب في تخفيف حدة التوتر، فيمكنك أن تفعل ذلك أيضاً بتوافقك ومحاكاتك للغة الجسد للطرف الآخر، وبعد أن تقوم باتخاذ الوضع الجسدي نفسه له لبعض الوقت، يمكن أن تبدأ في تحريك جسدك لاتخاذ وضع أكثر استرخاءً، وستجد أنه يقوم بمحاكاتك ويختفي التوتر؛ فمن المستحيل أن تظل عدوانياً وأنت مسترخٍ بدنياً.

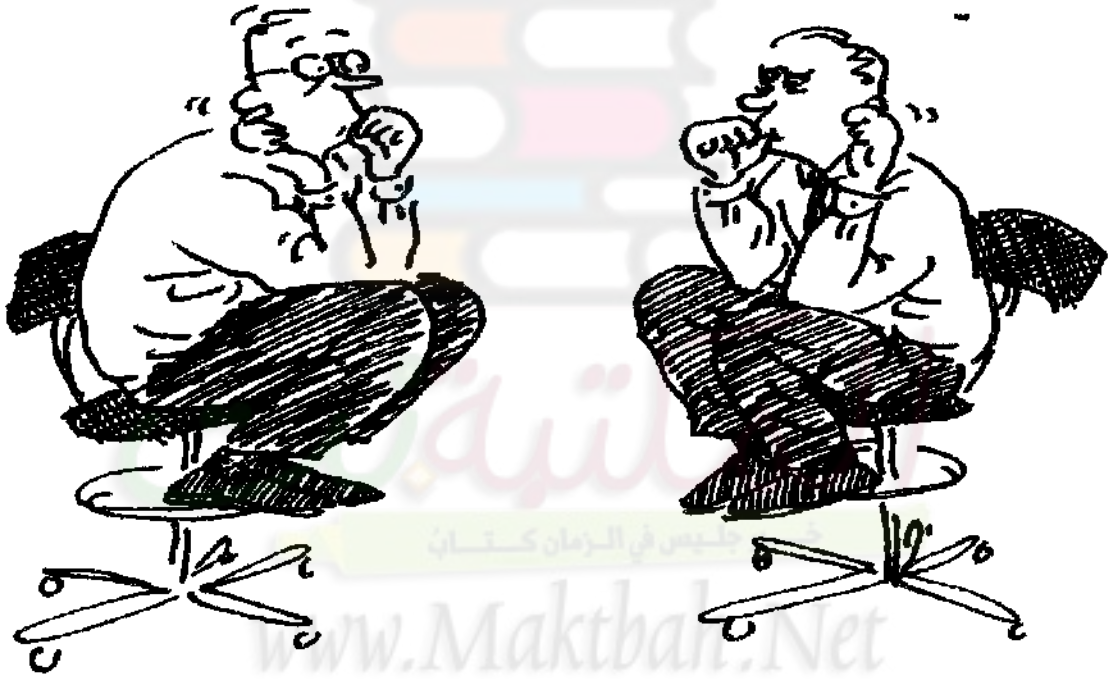


كن حذراً: إذا لم تكن ماهراً تماماً في المحاكاة والمطابقة، فسوف يبدو أنك تقلد سلوك الآخر. فإذا كان ذلك هو الانطباع الذي تكونه فمن الصعب جداً تغييره.



أقرن هذه التقنية مع الاتصال البصري الجيد، ومهارات الاستماع الفعال، والإيماءات بالرأس للتأكيد، والألفاظ مثل "حسنًا"، "فهمت"، وهكذا سوف تكون قادرًا على بناء أفضل الروابط.

إن القدرة على التعاطف مع شخص ما تتطلب استيعاب مشاعره بالتقرب منه. وذلك يمكن تحقيقه في معظم الأحيان عن طريق قدرتك على الربط بين ما يقوله عن خبراته المماثلة لخبراتك. فإذا كنت تشعر بالحيرة، ولا يوجد تفاهم بينك وبينه، فيمكن استخدام تقنية المحاكاة والمواءمة لتوليد المشاعر نفسها التي واجهها ذلك الشخص لديك أنت. أما إذا فقد الشخص الآخر الثقة، على سبيل المثال، واتخذ وضع الجنين، فجرب ذلك بنفسك لترى أي الأحاسيس سوف تجلب إليك؛ فربما تكتسب فهمًا أفضل لإحساسه، وتكون قادرًا على الشعور به بطريقة أكثر فاعلية.



## استخدام اللغة اللفظية

إن اختيارنا للكلمات وطريقة بناء العبارات يمكن أن يساعدنا في بناء الألفة. ولنوضح ذلك، فكر في الطريقة التي تتحدث بها مع الأطفال؛ فإننا نعكس باستمرار الألفاظ التي يستخدمونها هم أنفسهم؛ لدرجة أنه يقال أحيانًا إننا نحد من ذكائهم، لكن مع ذلك فإن المبدأ واحد، وهو الاستماع لنوعية الكلمات المستخدمة

بواسطة الشخص الذي تحاول إقامة علاقة ببناء معه، وأن تعكس إليه هذا النمط من الكلمات.

فالمدير غالباً ما يستخدم لغة مميزة ترتبط بالوظيفة أو التخصص الذي يقوم به. الشئون المالية، أو تكنولوجيا المعلومات، أو التصنيع، أو التصميم والتطوير، كلٌ لديه لغته الخاصة. فإذا استخدمت تلك اللغة لتعكسها لهؤلاء المتخصصين، فسيشعرون بالارتياح لأسلوبك في الحديث. وإذا استخدمت لغة مختلفة فسيشعرون بالنفور منك.

واليك بعض الأمثلة لتوافق اللغة:

- لغة الممولين تتضمن كلمات مثل: موازنة، والحد الأدنى، والأصول، والاستثمارات، والائتمان، إلخ...
- بعض الكلمات التالية يستخدمها متخصصو تكنولوجيا المعلومات: منطقي، صورة، السعة، الشبكة، الأجهزة، الترقية، إلخ.

ويمكن بناء الجملة نفسها بشكل مختلف لكل نوع من الجمهور:

- للممولين: "بالنسبة للموازنة أشعر أنه سيكون لدينا ائتمان ب..."
- لمتخصصي تكنولوجيا المعلومات: "من أكثر الطرق منطقية ترقية صورتنا ب..."

بالإضافة إلى مصمم البصريّات الذي قد تشمل لغته كلمات مثل أرى، نمط، لون، تكوين، نسبة، انطباع، إلخ، قل: "يمكنني أن أرى أننا يمكننا تكوين أفضل انطباع ب..."

## تفسير لغة الجسد

كن حذراً: فلغة الجسد ليست علماً دقيقاً.

فعندما تشاهد شخصاً تشبه في أنه يحمل رسالة خفية، فلا تستخدم عقلك فقط، لكن استخدم إحساسك أيضاً؛ فالناس يفتقدون دائماً أنهم على علم بالأسرار

الداخلية للآخرين، لكن يجب أن تكون على دراية بتوارد المخاطر لمعرفة ذلك فعليًا. ومع ذلك هناك بعض الإرشادات لتفسير لغة الجسد:

- **كن على علم بالبيئة التي تقوم بالملاحظة فيها.** فإذا كانت باردة، فربما يعاني الشخص الذي تحلل لغة جسده التوتر في الفك، أو ربما يطوي يديه بإحكام حول جسده، وفي هذه الظروف فمن المحتمل أن ذلك الشخص لا يعاني العصبية أو العدوانية، ولكن مرة أخرى يُحتمل أن يكون كذلك.
- **لاحظ "التسريب".** قد تشاهد شخصًا يتحكم في أعصابه بشكل جيد للغاية، ولكن لا شعوريًا تتسرب قوة أعصابه من خلال انقباض أصابع قدميه وانبساطها داخل مقدمة حذائه، انقباض عضلات الفك وانبساطها، والجز على الأسنان، وارتعاش الركب. ولأن البشر يتسمون بالفطنة يوجد لدينا العديد من هذه المنافذ للإدراك.
- **ابحث عن التوقف والمصادفة.** فإذا تبرع شخص لتقديم الدعم المطلق ولكن مع هز رأسه، فبينما يفعل ذلك انتبه لنفسك. وإذا قال شخص: "أنا لم أكذب"، وفي الوقت نفسه حرك إصبعه فتوقف عن تصديقه لفترة وراقبه عن كثب. فيمكن أن يكون ذلك إشارة للإنكار. وإذا قال شخص: "أنا لست مهتمًا باكتساب نقاط لدى ذلك الرئيس"، وفي الوقت نفسه يكون موجودًا حول رئيسه في العمل في معظم الأوقات الحرجة، فأحذره حتى لا يتم الوشاية بك.
- **راقب عيون الناس – فمن البديهي أن الناس ينظرون حيث توجد مصالحهم، لكن أحيانًا – وفي غفلة منهم – من المثير أن تعرف من هو أو ما هو الذي يُمثل لهم هذا الاهتمام.**
- **أحيانًا يمكن اكتشاف لغة الجسد التي تعبر عن النفور بسهولة – فالناس يميلون إلى الوضوح تمامًا عندما لا يروق لهم شخص ما. فيمكن أن ترى ذلك في عيونهم وفي الطريقة التي يوجهون بها أجسادهم نحو ما ينفرون منه. وذلك إنما هو نقيض للمحاكاة والمطابقة. وفي بعض الأحيان، فإن رحيالهم الكامل والمعتاد عن المشهد يكشف السر دون قصد.**



يا لها من  
علامة

ترحاب غير  
عادية!



عندما يجب الناس بعضهم، يدخلون إلى منطقة قريبة جدًا داخل تلك المساحة الشخصية المذكورة سابقًا. وربما يحدث التلامس، وغالبًا ما يحدث تواصل بصري جيد لفترة طويلة، ويبتسمون؛ مما يعزز سلوكهم ويعكسه. وفي بعض الأحيان تكون مدركًا لعوامل "التجاذب"، في حالة عدم وجود إشارات جسدية مميزة، فمن المثير للاهتمام ملاحظة هذا السلوك، والتكهن بشأن ما يسبب هذا التأثير.

المكتبة نت

خير جليس في الزمان كتاب

www.Maktbah.Net

الجمعة



# ملخص

لقد بحثنا اليوم بإيجاز إحدى وسائل التواصل الفعالة للغاية، وكذلك تفسير التواصل. وقد تعلمنا أن الجسد لن يكذب عليك، وإذا كان هناك أي تعارض وعدم اتساق بين رسالتك ونيةك، فستجد طريقها للسطح من خلال "التسريب". وذلك يجعل دوافعك ودوافع الآخرين تظهر، وربما أكثر وضوحًا مما تتخيل.

ويحمل جسدك متضمنًا عينيك وصوتك - وليست الكلمات - حوالي ٩٠٪ من أي رسالة تحاول أن تنقلها، ولأن النسبة كبيرة جدًا، فهذا الشق من التواصل إمكانات مؤثرة. فإذا استخدمت معرفتك بالإشارات غير اللفظية بمهارة، فستجد أن مستوى السيطرة لديك يزداد بطريقة ملحوظة. لكن حذار، فبالرغم من أنك لا تعالج هذا الشق من التواصل كأنه رمز حاسم، فأنت بحاجة إلى أن تتذكر أن تضعه في سياقه حتى تقلل أي مخاطر يمكن أن تنشأ عن سوء التفسير. كذلك كن على دراية بأنك ربما تكون تبحث عن تأكيد قصة ما أو تخيل ما تحمله عن شخص ما، ونتيجة لذلك تقوم بإجبار نتائج تحليلك على موافقة هذا التخيل للحصول على استنتاج موجه مسبقًا، "يُعكّر صفو" تواصلاتك.

ومع ذلك يجب عليك الآن أن تكون أكثر إدراكًا وقدرة على ملاحظة لغة الجسد من موضع أكثر استنارة.

لذلك فاستمتع بملاحظة لغة الجسد.



# أسئلة مراجعة (الإجابات في نهاية الكتاب)

فكر في الأسئلة التالية واستخدمها لتطوير لغة جسدك.

١. لغة الجسد قناة فعالة للتواصل. أي من

العبارات التالية يعد صحيحًا؟

(أ) التواصل بدون القناة البصرية (بدون رؤية جسد المتواصل معه)

يمكن أن يكون أكثر دلالة

(ب) الإيماءات مضللة ومشتتة بطبيعتها

(ج) معظم الرسالة محتوى متضمن في

الكلمات المستخدمة

(د) نغمة الصوت ونبرته، وحجمه تعتبر

من لغة الجسد

٢. عندما يربت شخص ما ظهره في سياق

العمل ليثبت أقدميته، فماذا يمكن أن تفعل

للتستعيد التوازن؟

(أ) ترفع يده عنك وتخبره أنك لا تقدر

منه ذلك

(ب) تربت ظهره فورًا بالطريقة نفسها

(ج) تجد فرصة للتواصل البدني بطريقة

مختلفة لكن مناسبة

(د) تقف على المقعد لتجعله يشعر أنه

صغير

٣. ما الذي يمكن أن تحققه عن طريق

الإيماءات؟

(أ) تلفت الانتباه إلى نفسك

(ب) تعظيم التأثير الخاصة برسالتك

(ج) تؤكد ما تقول

(د) تشتت الناس عما تقوله بالفعل

٤. التعاطف مع الآخرين مفيد بالفعل في

بناء الألفة، فماذا يمكنك أن تفعل لإنشاء

تواصل مبدئي مع شخص ما؟

(أ) تقول له ما تعتقد أنه يجب أن يشعر

به

(ب) تحاكي وتطابق لغة جسده

(ج) تحكي له قصتك مفترضًا أن خبرتك

ستتطابق مع خبرته

(د) تقول: "أنا أعرف ما تشعر به"

٥. معظم الناس يستخدمون لغتهم المميزة

في تواصلهم. فإذا أردت أن تؤسس علاقة

بناءة، فماذا يمكن أن تفعل لإنشاء

التواصل معهم؟

(أ) تستخدم لغتك المميزة لتلفت

انتباههم إلى رسالتك

(ب) تكلمهم بلغة مثل لغتهم

(ج) تقول إنك لا تفهم لغتهم وتطلب منهم

أن يتحدثوا بلغتك

(د) تُحضر القاموس وتمثل أنك تبحث

عن معاني كلماتهم

٦. يمكن استخدام لغة الجسد في المساعدة

على تفسير رسالة شخص ما. ما هو سر

لغة الجسد؟

(أ) أنها علم دقيق وشفراتها معروفة

جداً

(ب) أنها تشير إلى ما يحدث تحت

السطح

(ج) أنها تمكن من تغطية ما تقوله بالفعل



د) أنها تمكنك أن تكشف كذب شخص ما



٩. ماذا تلاحظ عندما ينخرط شخصان في محادثة رائعة؟

- أ) كلاهما يتحدث في الوقت نفسه ☐
- ب) كلاهما يحاكي والآخر ويطابقه ☐
- ج) كلاهما يوافق على كل ما يقوله الآخر ☐
- د) كلاهما يتمم جمل الآخر ☐

٧. فيما يتعلق بلغة الجسد، ما هو التسريب؟



أ) إفرازات غير مرغوب فيها من سوائل الجسم

ب) التعبير عن التوتر عن طريق حركات صغيرة متكررة



ج) البصق والتحشرج في أثناء الكلام



د) الاستئذان المتكرر للذهاب إلى الحمام



١٠. الأشخاص طوال القامة لديهم ميزة لأنهم...

- أ) يخيفون الناس ☐
- ب) يشغلون حيزاً كبيراً ولديهم تأثير طبيعي ☐
- ج) يستطيعون الرؤية من فوق رؤوس الجميع ☐
- د) يستطيعون المشي أسرع من أي شخص لخر ☐

٨. ما الأساليب التي يمكن أن تستخدمها في الهاتف لنقل رسالة قد يرسلها جسدك إذا كان الحديث وجهاً لوجه؟



أ) تومئ إيماءات مبالغاً فيها لتعويض



عدم التواصل وجهاً لوجه



ب) تشير إلى ما يحدث لك - "لقد



سكت لأنني كنت متحيراً قليلاً"



ج) تتحدث بصوت أعلى



د) تستغل عدم رؤيتك لتجلس وقدماك



على المكتب

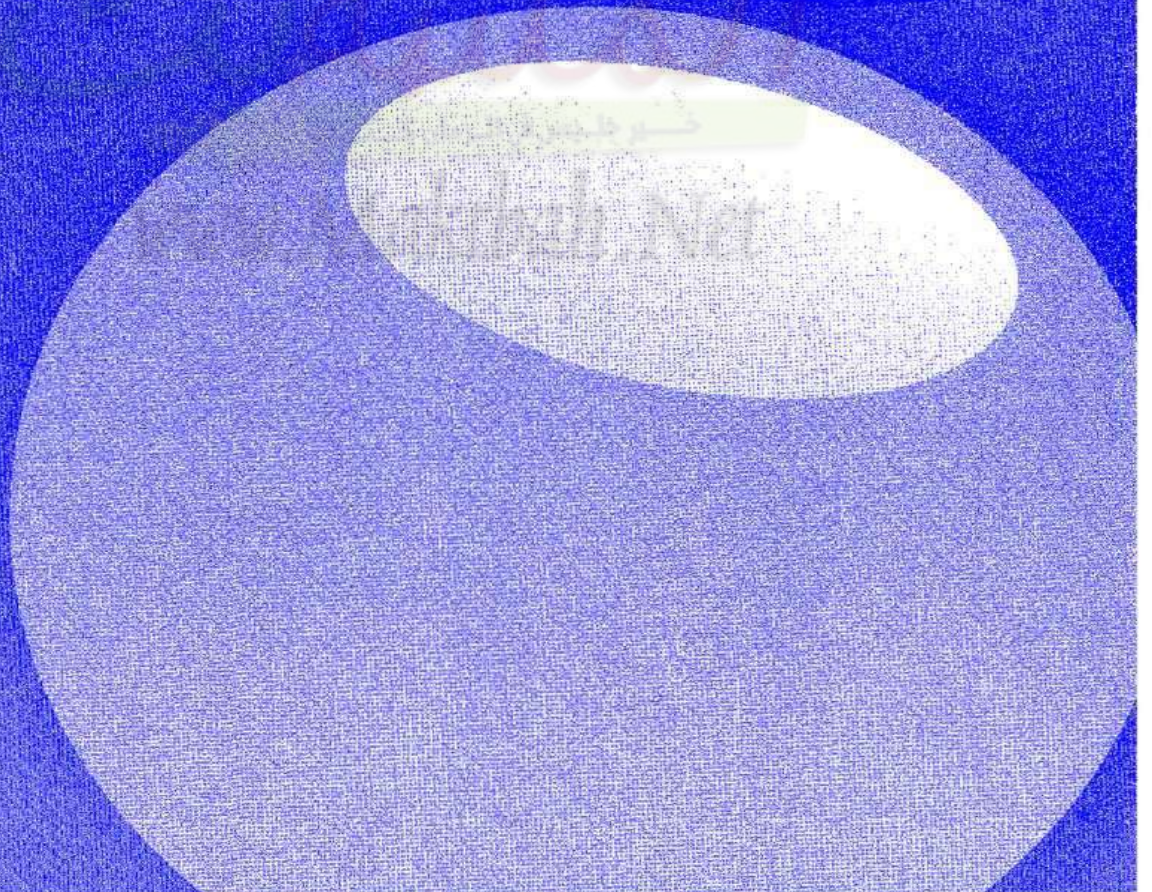
خبر جيس في الزمان كتاب

www.Maktbah.Net

الجمعة



# قوة الشخصية





لقد اقتربنا الآن من استكمال الدائرة؛ لذلك وللانتهااء من درس هذا الأسبوع، سوف نناقش قوة الشخصية، وكيفية الفوز بها، وكيفية التمسك بها، والنجاح بها.

وفي السياق الذي نستخدمها فيه، ترتبط قوة الشخصية بالثقة ووضوح الهدف. إنها الإيمان بما تريد ثم الذهاب للحصول عليه. وبالنسبة لأولئك الذين لا يتمتعون فطرياً بقوة الشخصية، فلا بد أن يعلموا أنها القيمة التي تستحق السعي إليها، والأمر يستغرق بعض السعي للحصول عليها. ومع ذلك، فمع الوعي والإخلاص، يمكن الفوز بهذه الجائزة، واستخدامها لتعزيز حياتنا ونجاحاتنا.

الشيء المثير للاهتمام حول قوة الشخصية أنه ليس من الضروري أن تولد بهذه الميزة لكي يمكنك التمتع بها؛ فإنها لا تعتمد على شكلك، ولا حجمك، ولا ذكائك، ولا ثروتك ولا مواهبك. وإن كانت بعض تلك الأشياء قد تساعد. ولكن الخبر السار هو أن أي شخص يمكن أن يكتسب قوة الشخصية.

وتوجد معظم الصفات التالية أو كلها في الأشخاص الأقوياء:

- وضوح الرؤية
- القيم والمعتقدات واضحة المعالم
- الثقة
- التواصل القوي
- القدرة على بناء العلاقات.

تستمر القوة مع الذين يحترمونها فقط. قد يكون هناك مكاسب قصيرة الأجل بالنسبة لأولئك الذين يفوزون بالقوة من خلال الثقة الخادعة، ولكن من المحتم تراجع القوة عنهم؛ لأنها تتناسب طردياً مع "الخداع".

دعنا نتناول كل عنصر من عناصر قوة الشخصية، ونفحصه بشكل منفصل.





## وضوح الرؤية

إنه من الضروري إيجاد إطار عمل يمكنك من خلاله إرساء قوتك. ولن يحدث ذلك إلا عندما تعرف أين تريد أن تذهب، وتتعهد بنسبة مائة بالمائة بالوصول لذلك حتى تتمكن من التخطيط إلى طريق نجاحك. ليس من المهم أي الطرق تسلك، أو إذا ما غيّرت المسار من وقت لآخر، مادامت عينك على هدفك باستمرار.

تحديد الهدف يتطلب وجود الرؤية في المقام الأول. وبمجرد امتلاك تلك الرؤية، التي عادة ما يتم الحصول عليها عن طريق معرفة الذات، تأتي البقية تبعاً. إذا كان لديك صعوبة في تحقيق هدفك الأساسي، فابدأ بسلسلة من الأهداف الأصغر حجماً، وستشكل هذه تقريباً النمط الذي سوف يقودك نحو فهم ما كنت ترغب في تحقيقه. اسأل نفسك أين ترغب في أن تكون خلال عشرة أعوام، أو عشرين أو خمسين عاماً. هل الحفاظ على مسارك واتجاهك الحالي كافٍ لإعطائك الرضا على المدى الطويل؟ لا تهتم إذا كان هدفك طموحاً فوق العادة؛ فكل الناجحين بدأوا بـ "أحلام مستحيلة". وبالمثل، لا تخجل إذا كان هدفك ليس طموحاً للغاية؛ فهذا يعني أنك تلبي احتياجاتك بصورة جيدة للغاية، ويجعل الطريق خالياً أمامك ويضعك في المقدمة.

يتخذ أصحاب الرؤى الخطوات التالية لإنشاء إطار العمل الذي يتمكنون من بناء نجاحاتهم عليه؛ فهم ...

- يحددون الأهداف الشخصية
- يرون أهدافهم بوضوح، ويتخيلون كيف يكون حالهم عند تحقيقها
- لديهم التزام بتحقيق أهدافهم في وقت محدد
- يتصرفون كأن أهدافهم تم تحقيقها بالفعل.

إذا كنت لا تضع سقفًا زمنيًا لبلوغ أهدافك، فسوف يفكر عقلك فيها دائمًا على أنها في المستقبل؛ فالتصرف كأنك قد وصلت بالفعل إلى أهدافك سيساعد على جعلها واقعًا.

قم بتجربة هذه الخطوات بنفسك، وابدأ بشيء صغير لكسب الثقة بهذه العملية.



من فضلك نادني بـ  
"سيدي الرئيس"

## القيم والمعتقدات واضحة المعالم

اكتشف قيمك ومعتقداتك. وهذا في الحقيقة أصعب بكثير مما يبدو عليه؛ وذلك لأن القيم والمعتقدات تتغير بمرور الزمن، خصوصًا إذا كانت ظروفك تتغير بشكل كبير لسبب أو لآخر! ابحث كثيرًا، فتلك الأشياء هي التي تشكل أساس كل سلوكياتك.

وفي سياق استكشاف قيمك ومعتقداتك، سيكون لزامًا عليك أن تسأل نفسك بعض الأسئلة المحددة. على سبيل المثال، ما الثمن الذي أنت على استعداد لدفعه مقابل نجاحك...

- شخصيًا - العلاقات الوثيقة (الشريك، والأسرة، والأصدقاء)
- أخلاقيًا - ما تشعر أنه ضواب أو خطأ، ما يجب عليك القيام به لتشعر بالرضا عن نفسك
- مهنيًا - التدرج الوظيفي، والترقية
- سياسيًا - التواجد في المكان المناسب في الوقت المناسب.

إذا سألت شخصًا ناجحًا: "ما الثمن الذي أنت على استعداد لدفعه مقابل نجاحك؟"، فغالبًا ما ستجد الإجابة واضحة ومدرسة جيدًا بالنسبة له؛ فهو يشعر بالراحة التامة في العيش في إطار قيمه ومعتقداته. أي تضارب - ينشأ من وقت لآخر حسب تغير موازين حياته - سيتم تناوله في ضوء هذه المجموعة من القيم.

## الثقة

هنا نعود إلى الحزم الناجح، إلى احترام نفسك وتقديرها؛ فأنت تستحق ذلك كالآخرين.

فتقدير الذات مقدمة لبناء الثقة، وإذا وثقت بنفسك، فسيثق بك الآخرون أيضًا. الثقة الحقيقية تمكنك من التعامل الجيد مع أي موقف؛ حتى المواقف التي لم تواجهها من قبل، وسوف تكون قادرًا على الاستفادة من خبراتك والاستقراء من سلوكياتك السابقة لتلبية احتياجاتك الحالية.

إن انعدام الثقة المفاجئ يمكن أن يشل العقل؛ حيث تختفي جميع آليات المواجهة. هذا التفريغ السريع لكل ما تعلمته سوف يقوِّض محاولتك لبناء الثقة ويضعك في نقطة البداية مرة أخرى؛ لذلك كن عطوفًا مع نفسك، واعلم أن هذه الأشياء تحدث للجميع، وأنت لا تزال فردًا كفؤًا. اغفر ما تعتقد أنها أخطاؤك وامض قُدَمًا.



فكلما زادت ممارستك للسلوك الحازم، قل حدوث الخسائر المفاجئة في الثقة. كذلك الحال مع أهدافك (اكتساب الثقة قد يكون واحدًا منها، بطبيعة الحال)، حاول الاعتقاد بأنك قد نجحت بالفعل، وتصرف بهذه الطريقة؛ فسوف تصبح حقيقة واقعة قريبًا.

## التواصل القوي

غالبًا ما يكون الأشخاص الأقوياء متواصلين جيدين للغاية. وتتسم مهاراتهم في التواصل بالسلوك الحازم المثالي.

فامتلاك الرؤية ليس أمرًا كافيًا. فالطريقة الوحيدة لجعل الرؤية واقعة هي تحفيز الآخرين لأداء أدوارهم، والطريقة الوحيدة لتحفيزهم إنما تكون بالتواصل معهم، إلا في حالات نادرة جدًا؛ حيث يمكن تحقيق الرؤى في الفراغ، وعادة ما تعتمد على شخص ما، أو بعض الأشخاص، بالتعاون على نحو ما. لا يمتلك الكثير منا فصاحة اللسان بصورة تلقائية لكن يمكننا أن نتعلمها من الخطباء الذين يملكونها. وإليك بعض المزايا التي يمكن أن تتعلمها لتطور نفسك.

- الرؤية (تذكر خطبة مارتن لوثر كينج "لدي حلم...")
- الإيمان - بأهدافك وقدراتك وقدرة فريق عملك
- الملاحظة الدقيقة (الاستماع، المشاهدة، الاستشعار)
- القدرة على اكتساب التعاطف
- القدرة على الحكم على الحالة المزاجية الحالية والاستجابة على النحو المناسب (المرونة/ البديهة)
- حسن التوقيت والحسن المسرحي.

إن المحاورين الأقوياء يعتبرون ظهورهم العلني مثل العروض المسرحية؛ حيث يحدثون تأثيرًا وتوترًا، ويحركون مشاعر الحضور ويتركونهم في "عنان السماء".

## القدرة على بناء العلاقات

من الصعب غالبًا بناء العلاقات والحفاظ عليها في أفضل الأوقات، وبالأخص عندما تقود تلك العلاقات بيئة العمل. ومع ذلك، فإن هذه القدرة أمر جوهري إذا كنت تتمنى أن ترتفع إلى القمة.

لا توجد صيغة سحرية لإقامة علاقات جيدة يمكن أن تتسم بالتنوع في الأساليب بين ود، ورعاية، واحترام، وغموض، وتحكم، وعدوانية وهكذا. حاول التعرف على نمطك الخاص وتعرف على الانطباع الذي تحدثه لدى زملائك.

إن العلاقات المهنية قد تكون مزعجة لأننا نضطر لإقامتها مع أشخاص مفروضين علينا، ولم نخترهم بأنفسنا. في الواقع قد نتجنب بالفعل بعض زملائنا عندما نكون خارج بيئة العمل؛ ولذلك فإن بناء العلاقات الجيدة يتطلب الصبر والتصميم، والقدرة على أخذ خطوة للخلف ورؤية الأشياء من منظور مختلف.

ولا يعتمد معظم الأشخاص أن يكونوا بالصعوبة أو السوء الذي يبدو عليه. وهم إن كانوا يسلكون ذلك السلوك، فعادة ما يشير ذلك إلى أنهم يحملون اعتقادًا بأنهم يواجهون تحديًا؛ فإذا كنت مديرًا تواجه هذا السلوك، فعليك قضاء بعض الوقت تغوص تحت السطح لفهم المشكلة. لكن احذر؛ فلا يجب أن تبحث الاقتراحات المطلوبة فقط، لكن ربما يجب أن تعلم بعض الحقائق التي لا يسرك أن تعرفها عن نفسك في هذه العملية.

يمكن القيام بالعديد من الأشياء للحفاظ على العلاقات عن بعد (عن طريق الهاتف، أو الخطابات، أو البريد الإلكتروني، إلخ) لكن أولاً يجب عليك أن تعلم وتستوعب الأشخاص الذين يعملون حولك. ويمكن الاستفادة بتنفيذ ذلك في الأوقات الخالية من الضغوط أو في الأوقات التي تتواصلون فيها اجتماعيًا. هناك خيط رفيع يفصل بين التقارب والتباعد الشديدين؛ فيجب أن تحقق لنفسك التوازن، لكن تذكر أن أصحاب القوة كثيرًا ما يتسمون بقدر من الغموض.



## ملخص

تطرقنا اليوم باختصار إلى السمات البارزة لقوة الشخصية. ربما تحتاج إلى أن تطلب التغذية الآخرين عن أدائك، وأحياناً نرتكب أخطاء حين نعتقد أن الآخرين يحملون لنا الاعتقاد الذي نحمله نحن لأنفسنا - سواء أكان إيجابياً أم سلبياً. وقد نعتقد أنهم لا يرون افتقارنا إلى قوة الشخصية لأننا نبذل الوقت في إخفاء ذلك. أو ربما نعتقد أنهم يفسرون أسلوبنا المستبد على أنه قوة. كما يجدر بنا أن نأخذ التغذية الراجعة من مصدر موثوق به حتى نعرف من أين نبدأ. وربما يكون ذلك مؤلماً (وربما لا!). لكن وضوح رؤيتك بشأن الصورة التي يراك عليها الآخرون يعد أمراً قيماً حقاً.



## أسئلة مراجعة (الإجابات في نهاية الكتاب)

فكر في الأسئلة التالية واستخدمها في تطوير قوة شخصيتك.

١. ما قوة الشخصية؟
- (أ) إنها قوة "باباي" الجسدية ☐ (ج) الأهداف تساعدنا في اتخاذ قرارات مناسبة وتنفيذ الإجراءات المناسبة ☐
- (ب) إنها الثقة لتعرف ما تريد وتعرف ما تحتاج إلى القيام به وتحصل عليه ☐ (د) الأهداف دائماً بعيدة المنال ☐
- (ج) هي القدرة على السيطرة على المواقف ☐ (أ) ما مدى السهولة التي تجدها لتعبير عن رؤيتك ☐
- (د) هي القدرة على التفويض ☐ (ب) أحمل رؤية واضحة عن نفسي وأستطيع وصفها بسهولة ☐
٢. ماذا يمتلك الأشخاص ذوو الشخصية القوية؟ تعرف على الإجابة الغريبة مما يلي!
- (أ) وضوح الرؤية ☐ (ج) لا أتعب نفسي بالتحدث عنها ☐
- (ب) القيم والمعتقدات ☐ (د) يميل الناس إلى الضحك عندما أتحدث عن رؤيتي؛ حيث يعتقدون أنها خيالية للغاية ☐
- (ج) مكانة مرتفعة في التسلسل الهرمي للمؤسسة ☐ (أ) لأنني لا أستطيع التحكم في الأحداث، فليس لدي رؤية ☐
- (د) القدرة على إقامة علاقة بناءة ☐ (ب) لو أنك تقوم ببناء علاقة بأسلوب حازم، فكيف ينبغي أن تبدو؟ ☐
٣. إننا كائنات موجهة نحو هدف معين، فما هدفك للمستقبل؟
- (أ) من ١-٥ سنوات من الآن ☐ (أ) ودوداً وحازماً ☐
- (ب) من ٥-١٠ سنوات من الآن ☐ (ب) سياسياً ومراوفاً ☐
- (ج) هدف العمر كله ☐ (ج) عنيداً وقائداً ☐
- (د) ليس لدي هدف ☐ (د) سهل الانقياد ☐
٤. أي العبارات التالية عن الأهداف صحيحة
- (أ) الأهداف تعترض الطريق بعفوية ☐ (أ) ربما يشعر الشخص الآخر بسوء التفاهم والحكم غير العادل ☐
- (ب) الأهداف عديمة الجدوى لأنها تتغير بتغير الظروف المحيطة ☐ (ب) ربما يكون صعباً ومدمراً ☐
- (ج) الأهداف تساعدنا في اتخاذ قرارات مناسبة وتنفيذ الإجراءات المناسبة ☐ (ج) ربما يحمل ضدك ضغينة بدون سبب ☐
- (د) الأهداف دائماً بعيدة المنال ☐ (د) إذا كنت طرفاً في علاقة "صعبة"، فما الافتراض الذي قد يساعدك في إعادة العلاقة إلى المسار الصحيح مرة أخرى؟ ☐

١٠. ما مدى رضاك عن مهارات الحزم لديك؟
- (أ) أنا حازم في تعاملتي مع الآخرين وأشعر بالراحة لذلك ☐
- (ب) أنا حازم في بعض الأحيان، ولكن أحتاج إلى تمرين أكثر في المواقف "الصعبة" ☐
- (ج) أنا لست حازمًا بصورة بارزة، لكنني أود أن أكون حازمًا ☐
- (د) أشعر بالحماس وأميل إلى السيطرة على المواقف ☐
٨. ما الملاحظات التي تتلقاها حول ناتج قوة شخصيتك؟
- (أ) غالبًا ما يُقال لي إنني عدواني جدًا ☐
- (ب) لم أتلّق أي ملاحظات ولم أطلبها ☐
- (ج) يبدو أنني أتمتع بعلاقات تعاونية وإنتاجية صحيحة ويُخبرني الناس بأنهم يستمتعون بالعمل معي ☐
- (د) الناس يقولون إنني لن أخطو أي خطوة للأمام لكوني هادئًا مثل فأر! ☐
٩. إذا كنت مضطّرًا للتعامل مع صراع معين في فريقك، فكيف يمكنك القيام بذلك بحزم؟
- (أ) سأقول للأطراف المتنازعة تمتعوا بحياتكم ونظموا الأمور ☐
- (ب) سأشجع كل طرف على أن يسمع وجهة نظر الطرف الآخر، وأن يجدوا أرضية مشتركة بينهم ☐
- (ج) سأحاول أن أُلحّل الموضوع لهم ☐
- (د) لن أشارك في الأمر بالمرّة؛ فذلك ليس من شأني ☐

www.Maktabah.Net



# اجتياز الأوقات الصعبة

إن اختيار الحزم السليمة للتواصل خلال فترة صعبة ليس بالأمر السهل. ومع ذلك، فغالبًا ما يبرز في أوقات صعبة نفس الأمر ما يجب فعله في وقت من الحزم، فإلا كان للاختيار العكس وأخطارها عظيم. يصف في بعض الأحيان الحياة الصعبة، وهذا يؤكد أنه أسهل "صعبة" الظروف الصعبة، ولكن بدلاً من ذلك، يكون قادر على حزم أمور في جميع المواقف وتحديد أكثر نتائج التواصل فائدة لتصل إلى النتيجة التي نرجوها. التواصل الحازم كذلك هو الأساس لبناء الثقة بالنفس واحترام الذات. وغالبًا ما يتكاثرت من استخدام الفصل من الأدب النصي قديماً، ويسمى ذلك الفرصة للنجاح. بغض النظر عما يحدث في الاقتصاد العالمي.

## ١ قل ما تعني واعن ما تقول!

ليس هناك وقت للمفوض عندما تحتاج إلى السيطرة وإحراز النجاح مع تقدمك في العمر، فإذا كنت تراوغ فستجد نفسك تضعيف الوقت في تحديد ما تعنيه حقاً. فمن الأفضل بكثير أن تكون واضحاً من البداية. استخدم هذا الموضوع في إخبار الآخرين باختيارك، ومن خلال ذلك تأكد أنك في الموضوع الملائم متحدثاً التراجع الاقتصادي.

## ٢ صم أذنك عن كلمتي "يجب" و "ينبغي"!

أغلبنا لديه صوت متسلط في رأسه يخبره كيف "يجب" أن يتصرف، وما "ينبغي" أن يفعل. ولكن غالباً ما تقف هذه الأوامر عقبة في طريق غرائزنا، مما يجعلنا أنصاف ملتزمين بأعمالنا وكسالى. حاول تجنب تلك الكلمات المعوقة واستخدم بدلاً منها مهاراتك وإبداعاتك. فما هو أسوأ ما يمكن أن يحدث؟ فربما تجد طريقة مبتكرة لتكون متميزاً!



## ٣ استفد لأقصى الحدود من "أخطائك"

إن خوفك من الوقوع في الأخطاء عقبة شائعة في طريق الحزم، لكن غالبًا ما نتعلم من أخطائنا (وما يرتب عليها من إخراج!) أكثر من أي شكل من أشكال التعلم. فإذا تراجعت عن تجربة أشياء جديدة لخوفك من أنها لن تعمل كما ينبغي، فلن تطور أبدًا أي مهارات جديدة؛ لذا كن جريئًا، وجرب تلك الأشياء التي لم تقم بتجربتها من قبل، وكن موضوعيًا في استغلالك خبرتك المكتسبة لتضيء الطريق أمام الخطوة التقدمية التالية.

## ٤ لغة الفوز تصنع أشخاصًا فائزين!

كثير من الناس يحاولون الظهور بصورة مشرقة في ظل الانكماش الاقتصادي وندرة فرص العمل. ومع ذلك هناك دائمًا الفائزون. لاحظ كيف يتحدثون عن كفاءاتهم وخبراتهم، واستخدام لغة الفوز نفسها لإقناع أصحاب العمل بارتفاع تقييمك بين المنافسين. فإذا نقلت ثقتك بنفسك من خلال لغتك، فسيثق بك الآخرون أيضًا.

## ٥ كن "فضوليًا" و"محبًا للاطلاع"

يجد كثير من الناس صعوبة في الاستماع جيدًا، لكن الاستماع هو بوابة جمع المعلومات وبناء العلاقات، وهما قدرتان تعهدان لطريق النجاح. بقرارك أن تكون "شغوفًا"، سوف تسأل بالفطرة أسئلة مفتوحة تستخرج بدورها معلومات. ولأنك "فضولي" ستستمع بفاعلية أكثر، وتكون قادرًا على تذكر التفاصيل بكفاءة أكبر، وأكثر من ذلك ستكون مستعدًا للخيارات والبدائل التي كان من الممكن أن تعتبرها خارج نطاق الاحتمالات المتاحة لك. وفي هذه الأوقات الحرجة ربما تجد شيئًا جديدًا يمكنك القيام به ليعطيك هامش ربح غير عادي.



## ٦ دع جسدك يشترك في المحادثة

إن جسدك هو أقوى قناة للتواصل الحازم. ويوعيك بالرسائل التي يمكن أن تنقلها بواسطة جسدك يمكنك دعوته للاشتراك في المحادثة وزيادة تأثير رسالتك. امش منتصباً ومرتفع القامة، واجلس باعتران، واستخدم الإيماءات بأناقة لتعزيز رسالتك، واقرا كيف يستحسن الآخرون استقبالك عن طريق ملاحظة ردود أفعالهم البدنية تجاهك، وتذكر أن تجعل ذلك في سياق الموقف. مع ذلك ربما تكون هناك أسباب أخرى غير اتخاذ الموقف الدفاعي تفسر لماذا يضم الناس أذرعهم إلى أجسادهم.

## ٧ أخبرهم بما تعتقد!

إن تقديم التغذية الراجعة يعد طريقة مفيدة لجلب الانتباه لسلوكيات الآخرين والانطباع الذي يأخذونه عنك، فإن الناس أحياناً لا يدركون ما يفعلونه أو كيف ينظر الآخرون إليهم. فبدلاً من ترك الأمور تسير بلا رادع، فمن الأفضل أن تشاركهم بملاحظاتك وانطباعاتك حتى يمكنهم أن يقرروا إما اتباعها أو أن يفعلوا أي شيء آخر بشكل مختلف. كما أن تقديم التغذية الراجعة يعد طريقة رائعة لاكتشاف السلوك السلبي/العدواني لأن الأشخاص الذين يستخدمون هذا النوع من التواصل مضطرون إلى تحمل المسؤولية عنه.

## ٨ فقط قل "لا"

قد يتعرض الأشخاص الذين لم يطوروا مهاراتهم في الحزم "للخداع" بواسطة هؤلاء الذين يعتمدون على عدم قدرتهم على قول "لا" وخوفاً من أن يتم انتقادهم أو رفضهم، فإن الأشخاص غير الحازمين يميلون إلى الإذعان لطلبات الآخرين. وللأسف ينتهي بهم المطاف بتكليفهم بمهام أكثر من نصيبهم العادل في حين يستمتع المتحكمون في توزيع المهام بأوقات فراغهم التي وجدت بسبب هؤلاء غير القادرين على قول "لا". من المهم أن تقول "لا" لتلك الأشياء والأمور التي



ليست من اختصاصك أو من مهام واجبة عليك. لا تعتذر ولا تخلق أضراراً. لا تقدم أسباباً؛ فذلك سيؤدي إلى المناقشات الجدلية. فقط قل "لا".

## ٩. الثواني السبع الأولى

إن الناس يقومون بتكوين آرائهم عنا بسرعة بالغة. وهم يفعلون ذلك لأنهم في الثواني القليلة الأولى يقررون هل ستكون أصدقاء أم أعداء. وجميعنا معرضون لذلك؛ لأنه في العصور المبكرة للإنسان كانت قدرة سرعة السرقة تعني الحياة أو الموت. وعلى الرغم من أن مستوى التهديد الذي يلاقيه اليوم أقل بكثير مما كان يلاقيه الإنسان القديم بالأمس، فما زلنا نفعل ذلك؛ فهو صدى من الماضي. فمعنى ذلك أن لدينا سبع ثوانٍ فقط لخلق الانطباع الأول. قرر كيف تريد أن يكون ذلك، وتأكد أنك مستعد لتشكيل التأثير الخاص بك.

## ١٠. شاهد نفسك تنجح

التصور وسيلة قوية لوضع صورة داخل عقلك الباطن وبرمجة أنشطته. وكلما ازداد وضوح الصورة، ازداد تحمس عقلك الباطن لتحقيقها. في الواقع إنه سيعمل بلا كلل، ويسعى لجعل هذه الصورة حقيقة. وسيقوم بفعل ذلك بالتعرف على المواقف "الصحيحة"، ويضعك فيها. كما أنه سيفعل ذلك عن طريق تشجيعك على السلوك والقرارات "الصحيحة". قم بصنع صورة حية ومفصلة لنفسك وأنت تنجح. لوّن الصورة بالألوان زاهية وضعها في أعماقك. احتفظ بها في عيني عقلك حتى تصبح خبرة عملية واقعية. واستمتع بها!



# الخاتمة

أيما كنت تريد أن تبدأ، مختاراً طريقك خلال دروس الأسبوع، ينبغي عليك الآن أن تكون قد اكتسبت الأدوات الأساسية للتقدم إلى الأمام محترفاً في النجاح والحزم. الحزم الناجح في نهاية المطاف يتلخص في ثلاث نقاط رئيسية:

- ١ افهم نفسك (القيم، والمعتقدات، وأسباب طبيعتك وحيثياتها).
- ٢ اعرف نفسك (المطالب، والميول، والطموحات، والرغبات).
- ٣ ارفع من شأن نفسك (الثقة، والحقوق).

مع هذا القدر من المعرفة، ستكون في الوضع المناسب لاتخاذ اختياراتك – كيف ترغب أن يراك الآخرون، وكيف تخطط لحياتك المهنية، وكيف تُنشى وتدير انطباعك الخاص.

حظاً سعيداً! استمتع بشخصيتك الحازمة!





# الإجابات

الأحد: إجابات شخصية

الاثنين: ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠.

الثلاثاء: ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠.

الأربعاء: ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠.

الخميس: ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠.

الجمعة: ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠.

السبت: ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠.

٨ إجابات شخصية ، ٩، ١٠ إجابات شخصية.





# ملاحظات



